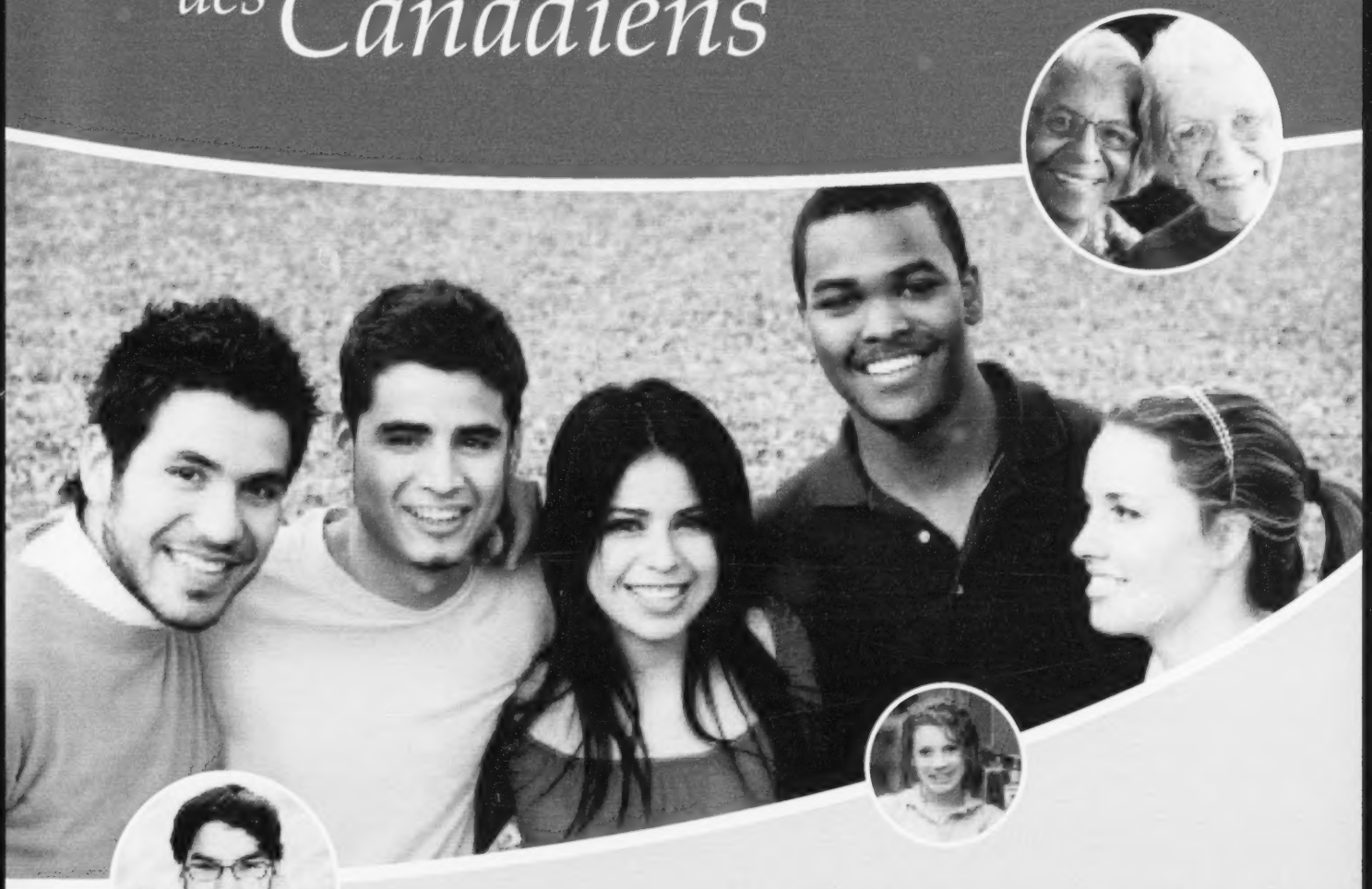
Agence de la consommation en matière financière du Canada
Financial Consumer Agency of Canada

Dans l'intérêt *des Canadiens*



Rapport annuel *2006-2007*

Protéger les consommateurs | *Informer les Canadiens*

Canada

Agence de la consommation en matière financière du Canada

Notre mission

L'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) a pris l'engagement d'améliorer le secteur financier du Canada en :

- assurant une surveillance efficace et efficiente des institutions financières pour veiller à ce qu'elles s'acquittent de leurs obligations envers les consommateurs;
- fournissant de l'information qui permet aux consommateurs de comprendre leurs droits et de prendre des décisions éclairées en matière financière.

L'ACFC offre aux consommateurs des publications, de l'information et des outils interactifs.

www.acfc.gc.ca
monargentmesoutils.ca

Téléphone (sans frais) 1-866-461-ACFC (2232)
(Centre de communications avec les consommateurs)
De la région d'Ottawa ou de l'extérieur du Canada 613-996-5454

Téléscripteur (sans frais) 1-866-914-6097
De la région d'Ottawa ou de l'extérieur du Canada 613-947-7771

Télécopieur (sans frais) 1-866-814-2224
De la région d'Ottawa ou de l'extérieur du Canada 613-941-1436

Courriel
Information info@acfc.gc.ca
Publications pub@acfc.gc.ca

Adresse
Agence de la consommation en matière financière du Canada
Édifice Enterprise, 6e étage
427, avenue Laurier Ouest
Ottawa (Ontario) K1R 1B9

N.B. Dans cette publication, la forme masculine désigne tant les femmes que les hommes.

© Sa Majesté la Reine du Chef du Canada (Agence de la consommation en matière financière du Canada)

Nº de catalogue : FC1-2007F-PDF
ISBN : 978-0-662-09900-0

Table des matières

Lettre du commissaire par intérim 2
Informer et protéger 5
Le bilan de l'année 6
Éducation des consommateurs et affaires publiques 7
Conformité et application 13
Répondre aux préoccupations des Canadiens 17
Demandes de renseignements et plaintes 18
Questions de conformité 26
Activités de l'ACFC 41
Rôles et responsabilités opérationnels 42
Gestion moderne 44
Rendement de l'ACFC 47
Service aux consommateurs 48
États financiers 51
Annexes 64
A : Glossaire 65
B : Dispositions et règlements visant les consommateurs 68
C : Principaux codes de conduite et engagements publics sous la surveillance de l'ACFC 71

Liste des figures et des tableaux

Figures

1 Consultation du site Web de l'ACFC, depuis son lancement 9

2 Distribution des publications de l'ACFC aux consommateurs 10

3 Nombre total de communications destinées à l'ACFC, selon la source, 2006-2007 19

4 Nombre total de communications destinées à l'ACFC, selon le type d'institution financière sous réglementation fédérale, 2006-2007 20

5 Communications destinées à l'ACFC, par sujet 21

6 Processus de gestion des cas de conformité au 31 mars 2007 44

7 Temps nécessaire pour fermer un dossier relatif à un appel téléphonique reçu par le Centre de communications avec les consommateurs 48

8 Temps nécessaire pour fermer un dossier ouvert après la réception d'une lettre ou d'un courriel, ou la visite d'un consommateur, pour des questions autres que la conformité 49

9 Temps nécessaire pour fermer un dossier relatif à une question de conformité 50

Tableaux

1 Utilisation du site Web de l'ACFC 8

2 Nombre total de communications destinées à l'ACFC, selon la région géographique 18

3 Demandes de renseignements et plaintes reçues pour des questions autres que la conformité, selon la catégorie, 2006-2007 22

4 Nombre total de communications reçues à propos de la conformité, selon la catégorie 26

5 Questions de conformité relatives aux dispositions visant les consommateurs, aux codes de conduite, aux engagements publics et au dépôt de documents 27

6 Dossiers fermés pour des cas de conformité ayant fait l'objet de mesures, 2006-2007 31

7 Dossiers fermés pour des cas relatifs aux dispositions visant les consommateurs, selon le type de disposition, 2006-2007 32

8 Dossiers fermés pour des cas de conformité relatifs aux codes de conduite et aux engagements publics, selon le type de disposition, 2006-2007 38

9 Questions relatives aux fermetures de succursales 39

Agence de la consommation en matière financière du Canada
Financial Consumer Agency of Canada

Édifice Enterprise, 6e étage
427, avenue Laurier Ouest
Ottawa (Ontario) K1R 1B9

Le 26 septembre 2007

L'honorable James M. Flaherty, C.P., député
Ministre des Finances
Chambre des communes
Ottawa (Ontario) K1A 0A6

Monsieur le Ministre,

J'ai le plaisir de vous soumettre le rapport annuel de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada, qui couvre la période allant du 1er avril 2006 au 31 mars 2007, soit la cinquième année d'activités complète de l'Agence.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Ministre, l'assurance de mes sentiments les plus distingués.

Le commissaire par intérim,

Jim Callon

Lettre du commissaire par intérim

Chaque jour, les Canadiens sont appelés à prendre des décisions concernant leur situation financière personnelle, et le milieu financier dans lequel ils évoluent est de plus en plus complexe et exigeant.

L'Agence de la consommation en matière financière du Canada fait tout son possible pour s'assurer que le marché est équitable et concurrentiel, et que les consommateurs sont en mesure de prendre de bonnes décisions en se fiant aux renseignements clairs et exacts fournis par les institutions financières. Les consommateurs doivent bien connaître les produits et les services financiers qu'ils utilisent, car c'est ainsi qu'ils sont aptes à prendre des décisions éclairées, tout en contribuant à renforcer la concurrence sur le marché.

L'Agence assure la surveillance réglementaire des institutions financières fédérales et veille à ce qu'elles se conforment aux lois adoptées sur la protection des consommateurs. Nos activités amènent les institutions financières à mieux rendre compte de leurs activités aux consommateurs, et font en sorte que des millions de Canadiens accèdent plus facilement aux services bancaires de base et reçoivent une information plus complète sur les modalités, les frais et les intérêts applicables. Munis de renseignements clairs et exacts les informant de leurs droits, de leurs responsabilités et des choix offerts sur le marché, les consommateurs sont mieux en mesure de prendre des décisions judicieuses.

Grâce à notre expérience acquise en traitant directement avec les consommateurs et à notre savoir-faire croissant dans le domaine de la conformité du secteur, nous sommes bien placés pour fournir des renseignements objectifs aux parlementaires sur les questions de consommation propres au secteur financier. Lorsqu'elle s'est présentée devant le Comité permanent des finances de la Chambre des communes et le Comité sénatorial permanent des banques et du commerce en 2006-2007, l'Agence a contribué aux délibérations tenues sur le projet de loi C-37, une *Loi modifiant la législation régissant les institutions financières et comportant des mesures connexes et corrélatives*. De plus, nous publions des statistiques trimestrielles sur les questions de consommation et nous sommes toujours heureux d'apporter des éclaircissements aux responsables de l'élaboration des politiques et aux parlementaires qui en font la demande. En 2007-2008, l'Agence apportera une contribution importante aux décideurs qui seront chargés d'élaborer la réglementation à l'appui de la nouvelle loi. Nous suivrons de près les nouvelles dispositions visant les consommateurs et la nouvelle réglementation qui seront adoptées, et nous veillerons à ce qu'elles soient respectées.

Dans l'exercice de sa fonction de surveillance d'une vaste gamme de questions de conformité au sein du secteur des services financiers sous réglementation fédérale, l'Agence obtient généralement la collaboration soutenue des institutions financières, ce qui lui permet de rehausser le niveau de conformité de manière efficace et constructive.

En 2006-2007, l'Agence a participé à un processus d'examen mené par les organismes de réglementation provinciaux et le ministère des Finances. L'objectif était de trouver des moyens d'accroître la responsabilisation relative aux services fournis par les trois grands services d'ombudsman du secteur financier. Le processus progresse bien.

Au cours de l'exercice écoulé, l'Agence a mené des activités visant à améliorer le marché à de nombreux égards. Nous avons continué de perfectionner nos documents d'information et nos outils éducatifs et de remplir notre mandat en matière de surveillance. Voici des faits saillants de nos activités de surveillance en 2006-2007 :

- À l'issue d'une décision de l'ancien commissaire, M. William G. Knight, tous les emprunteurs liés par un accord de crédit recevront tous les documents d'information exigés par règlement. Autrefois, si plusieurs emprunteurs contractaient conjointement un prêt, de nombreuses institutions financières ne transmettaient les documents d'information qu'à la personne considérée comme étant le principal emprunteur en vertu de l'accord de crédit. En conséquence, bon nombre d'emprunteurs responsables du solde impayé d'un prêt n'étaient pas au courant de leurs droits et responsabilités, en particulier lorsque des changements étaient apportés à l'accord de crédit sans qu'ils le sachent.

  L'ancien commissaire a confirmé que la loi exigeait que tous les emprunteurs sans exception reçoivent les documents d'information. Toutes les institutions financières sous réglementation fédérale ont dû revoir leurs pratiques et veiller à ce que les documents d'information pertinents soient transmis aux consommateurs qui empruntent et sont liés par un accord de crédit. Les institutions ont fait preuve de collaboration et ont dressé des plans de mise en œuvre qui doivent être examinés par l'Agence. D'ici 2008, tous les consommateurs qui cosignent un accord de crédit recevront tous les documents d'information exigés par règlement; ils ont le droit de les recevoir individuellement ou conjointement.

- L'Agence a également amorcé un examen des pratiques de commercialisation visant les cartes de crédit. Nous avons remarqué que plusieurs institutions financières offrant des cartes de crédit ne précisaient pas aux consommateurs le taux d'intérêt réel qui leur serait imposé avant que le processus de demande soit terminé, que les antécédents en matière de crédit aient été vérifiés et que la carte de crédit et l'accord connexe aient été émis. Ces institutions faisaient part aux consommateurs d'un éventail de taux d'intérêt, allant du taux le moins élevé au taux le plus élevé, auxquels ils pourraient être admissibles selon leurs antécédents en matière de crédit.

  Cet examen a révélé que les institutions ne respectaient pas toujours le principe sous-jacent au *Règlement sur le coût d'emprunt* : les consommateurs doivent être informés de la totalité des coûts d'un instrument de crédit — y compris le taux d'intérêt — avant d'obtenir le produit ou de recevoir le service. Les exigences en matière d'information visent à aider les consommateurs à faire des choix éclairés qui sont fondés sur le coût véritable de chaque produit. L'ancien commissaire a rendu plusieurs décisions importantes dans ce dossier, et elles sont affichées dans le site Web de l'ACFC. L'Agence continuera de surveiller le marché pour s'assurer que les diverses cartes de crédit et les autres modes d'emprunt satisfont aux exigences énoncées dans le *Règlement sur le coût d'emprunt*.

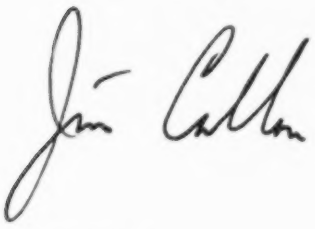
Le gouvernement du Canada a demandé à l'Agence d'accroître ses activités au cours des deux prochaines années. Dans le budget qu'il a préparé pour 2007-2008, le gouvernement nous a demandé d'élaborer et de diffuser des documents pour l'éducation en matière financière, en particulier pour les jeunes, et de faciliter l'échange d'information et de documents didactiques parmi les établissements qui offrent des services éducatifs en matière financière. Nous nous réjouissons à l'idée de travailler avec des partenaires fédéraux et provinciaux ainsi que des organisations des secteurs privé et sans but lucratif afin de mettre en œuvre ce nouveau programme national d'éducation en matière financière.

Nous sommes fiers de nos réalisations à ce jour. Nous sommes conscients qu'elles ont été possibles grâce à la coopération soutenue et à la capacité de réaction de nos partenaires, des principaux groupes de défense des consommateurs, des intervenants et des institutions financières sous réglementation fédérale. Nous les remercions vivement pour leur contribution.

Je désire également remercier les membres de notre personnel pour l'énergie et l'engagement dont ils font preuve dans l'accomplissement de notre mission visant à informer et à protéger les consommateurs canadiens.

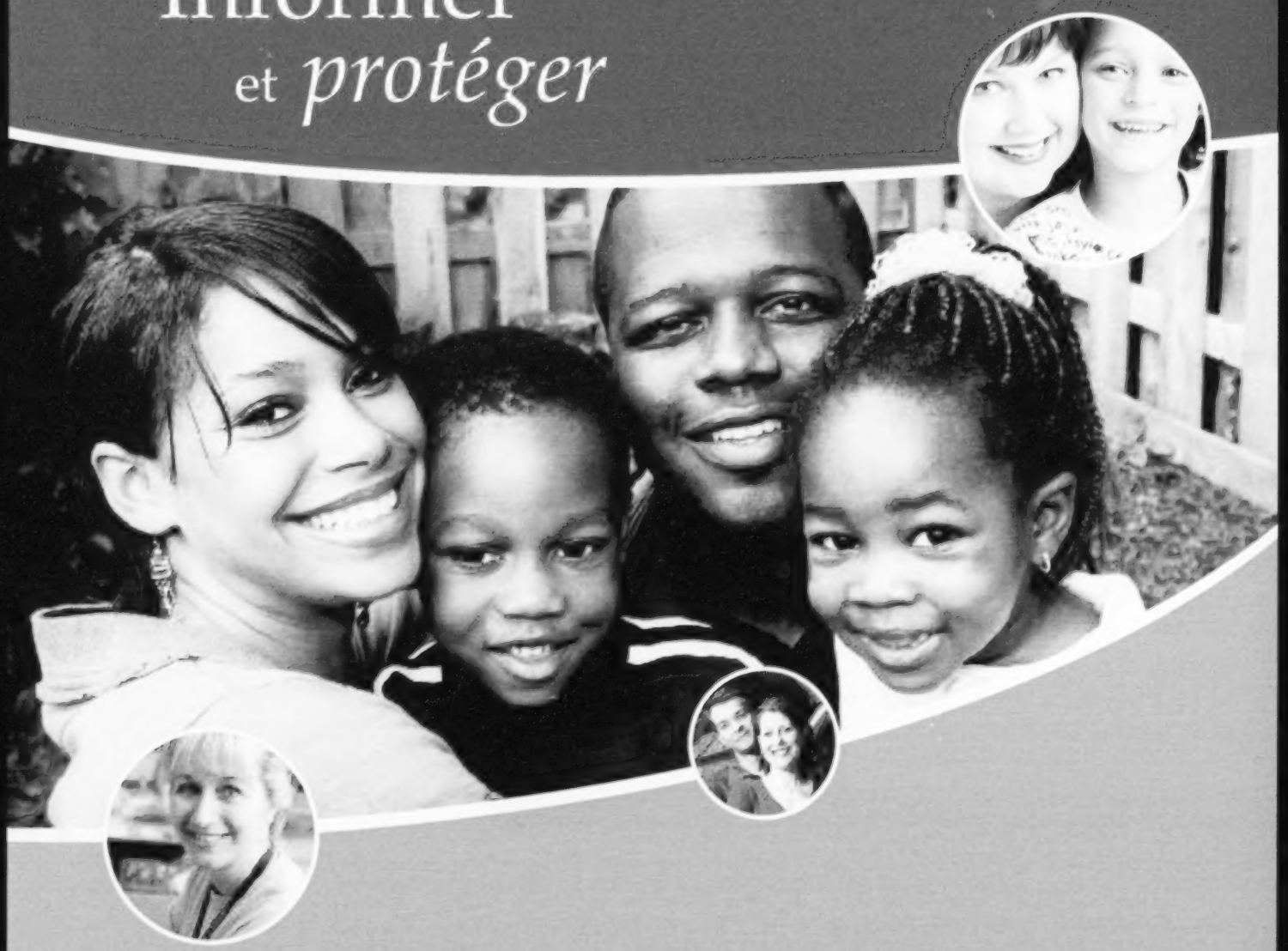
En conclusion, j'aimerais exprimer toute la reconnaissance des membres de l'Agence envers l'ancien commissaire, M. William G. Knight, qui a terminé son mandat de cinq ans en octobre 2006. En sa qualité de premier commissaire, M. Knight a façonné le rôle joué par l'Agence pour assurer un marché sain, concurrentiel et équilibré, dans l'intérêt des consommateurs de produits et de services financiers. Son dévouement et son fort leadership demeureront une source d'inspiration pour nous tous, qui allons de l'avant en nous appuyant sur les bases solides qu'il a établies.

Le commissaire par intérim de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada,



Jim Callon

Informer et *protéger*



Le bilan de l'année

L'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) poursuit son travail afin que les consommateurs canadiens disposent d'un secteur financier équitable et sécurisé. Elle fournit aux consommateurs des renseignements objectifs et fiables sur lesquels ils peuvent s'appuyer pour prendre des décisions financières, et elle veille au respect des lois qui les protègent lorsqu'ils traitent avec les institutions financières.

Étant donné les relations directes qu'elle entretient avec les Canadiens, l'Agence possède une connaissance tout à fait unique de leurs besoins et de leurs préoccupations en matière financière. Elle se fonde sur cette connaissance pour mettre au point ses initiatives d'éducation et orienter ses activités liées à l'exécution de la réglementation.

Favoriser la mise en place d'un secteur équitable et concurrentiel...

L'ACFC vise avant tout à améliorer le fonctionnement du secteur des services financiers dans l'intérêt des Canadiens. Pour ce faire, elle offre des ressources didactiques, assure une liaison externe et fait enquête sur des questions de conformité. Nos activités ont des effets réels dans la vie quotidienne des Canadiens.

En 2006-2007, nous avons préparé de nouvelles publications pour aider les Canadiens à comprendre leurs droits et leurs responsabilités, ainsi que les nombreux produits et services financiers qui leur sont offerts. Nous avons continué de promouvoir l'utilisation d'un langage simple dans le secteur des services financiers. Nous avons surveillé les institutions financières sous réglementation fédérale pour nous assurer qu'elles se conforment aux dispositions visant les consommateurs des diverses lois qui leur sont applicables.

Nous nous efforçons d'informer le plus grand nombre de Canadiens possible au sujet d'importantes questions financières. À cette fin, nous utilisons nos propres ressources en matière de communication; nous faisons appel aux médias; et nous sollicitons la collaboration des organismes gouvernementaux et des organisations sans but lucratif.

...grâce à l'information...

Depuis la création de l'Agence en 2001, nos relations avec les consommateurs ont pris beaucoup d'ampleur.

Au cours de l'exercice écoulé, les Canadiens ont reçu plus de 750 000 exemplaires des publications préparées par l'ACFC, dont plus de 500 000 publications téléchargées de notre site Web. Cela témoigne clairement de la popularité de nos produits.

Étant donné que près de 4 000 personnes consultent notre site Web en moyenne chaque jour, nous sommes en mesure de fournir des renseignements essentiels aux consommateurs, avec efficacité et efficience. Une trentaine de brochures, de tableaux, d'outils interactifs et de rapports sont affichés dans notre site. En 2006-2007, nous avons remanié le site pour le rendre plus convivial et permettre aux consommateurs de trouver plus facilement les renseignements souhaités.

Pour nous aider à préparer et à diffuser de nouveaux instruments et renseignements qui répondent aux besoins des consommateurs en matière de connaissances et de capacités financières, nous continuons à établir et à maintenir d'importants partenariats.

Par exemple, l'ACFC a travaillé avec plusieurs ministères et organismes fédéraux pour fournir d'importants renseignements financiers aux consommateurs à faible revenu, ainsi qu'aux personnes âgées et aux nouveaux immigrants. Nous travaillons toujours en collaboration avec le YMCA du Grand Toronto, le groupe Option consommateurs de Montréal et le Success Skills Centre de Winnipeg pour informer les Canadiens sur les services bancaires de base. Nous avons aussi poursuivi nos travaux avec MasterCard et nous avons commencé à collaborer avec Éducaloi pour mettre au point un formulaire de demande de carte de crédit en langage simple pouvant être facilement compris par les personnes aux capacités de lecture et d'écriture limitées.

Afin d'avoir une meilleure idée des connaissances, des convictions et du comportement des Canadiens dans le domaine financier, l'ACFC conclut des marchés avec des organismes de recherche indépendants qui mènent des sondages auprès des consommateurs afin de recueillir de l'information sur leurs opérations bancaires courantes.

...et à la protection

En tant qu'important organisme de réglementation des pratiques du secteur des services financiers, l'ACFC surveille le comportement des institutions financières sous réglementation fédérale et fait en sorte que celles-ci s'acquittent de leurs responsabilités législatives et respectent leur engagement volontaire de protéger les consommateurs. Nous examinons des milliers de plaintes incluant celles qui peuvent être liées à des questions de conformité, soit environ 3 à 5 p. 100 de toutes les plaintes reçues. Après avoir établi la nature de la plainte, nous enquêtons pour savoir si l'institution financière s'est acquittée de ses obligations. Pour ce faire, nous menons un examen visant à déterminer s'il s'agit d'une éventuelle violation d'une disposition visant les consommateurs ou s'il y a eu non-respect d'un engagement public ou d'un code de conduite. Les enquêtes menées sur le comportement des banques et d'autres institutions financières donnent souvent lieu à des améliorations pour tous les Canadiens.

En 2006-2007, pour être sûrs de répondre rapidement aux questions des consommateurs, nous avons continué d'accroître l'efficacité et l'efficience de notre processus de traitement des cas liés à des questions de conformité; nous avons porté une attention toute spéciale aux cas ayant le plus de répercussions sur les Canadiens. Nous avons fermé environ 1 500 dossiers relatifs à des questions de conformité au cours de l'année, soit près de 10 p. 100 de plus qu'en 2005-2006. Nous avons traité plus de la moitié de ces dossiers en moins de deux mois.

Un avenir prometteur

Durant l'exercice en cours et par la suite, l'ACFC continuera de mettre au point des documents d'information et des outils à l'intention des consommateurs canadiens de services financiers. Nous travaillerons en partenariat pour mieux faire connaître nos produits au sein de groupes de consommateurs particuliers. Comme prévu dans le budget fédéral déposé en mars 2007, nous préparerons et diffuserons des documents didactiques qui seront utilisés dans le cadre de programmes éducatifs en matière financière, en particulier pour les jeunes. De plus, nous faciliterons l'échange d'information et de documents didactiques parmi les établissements qui offrent des services éducatifs en matière financière. Le gouvernement du Canada amorcera la mise en œuvre du projet de loi C-37, une *Loi modifiant la législation régissant les institutions financières et comportant des mesures connexes et corrélatives*, qui a reçu la sanction royale à la fin de mars 2007, et qui prévoit des changements au cadre législatif et réglementaire. Nous jouerons un rôle central pour assurer que les institutions financières se conforment au cadre révisé. Enfin, nous continuerons à surveiller le comportement des institutions financières pour soutenir la mise en place d'un marché équitable, sécurisé et concurrentiel dans l'intérêt des consommateurs.

Éducation des consommateurs et affaires publiques

Informer les Canadiens

La Direction de l'éducation des consommateurs et des affaires publiques de l'ACFC informe les Canadiens au sujet de leurs droits et responsabilités lorsqu'ils traitent avec les institutions financières. Elle leur fournit des renseignements objectifs et clairs pour les aider à mieux comprendre les produits et les services financiers courants.

Nous concevons des publications et des outils qui s'adressent à un vaste public afin que le plus grand nombre possible de Canadiens aient accès à l'information dont nous disposons. Plus précisément, nous accordons une attention toute spéciale aux consommateurs plus vulnérables, par exemple ceux dont les capacités de lecture et d'écriture sont limitées ou dont le revenu est peu élevé.

Sachant que tous les Canadiens ne cherchent pas à se renseigner ou à utiliser l'information de la même façon, nous offrons nos publications en version imprimée et dans notre site Web. Nous diffusons l'information tant au moyen d'outils interactifs en ligne qu'en personne.

Nous faisons connaître nos services et nos ressources de façon stratégique et rentable en travaillant avec des organisations des secteurs public, privé et sans but lucratif. Les partenariats que nous formons nous permettent de tirer parti de vastes réseaux de consommateurs et de joindre diverses collectivités partout au pays.

Enfin, nous établissons des relations avec les médias pour nous aider à transmettre des renseignements objectifs à un grand nombre de Canadiens en temps opportun et de façon rentable. Nous offrons aux médias une perspective unique et utile sur les préoccupations des consommateurs au sujet des produits et des services financiers.

Nouveaux produits et outils d'information destinés aux consommateurs

Publications

- ***Cartes prépayées***

  Nous avons publié *Cartes prépayées*, une nouvelle brochure qui traite des cartes prépayées MasterCard et Visa. La brochure explique en quoi consistent les cartes prépayées, leur fonctionnement et les divers frais qui peuvent être prélevés lorsqu'on les utilise. On y trouve également un tableau détaillé qui compare les caractéristiques et les frais de 12 cartes prépayées offertes au Canada.

- **Fiches-conseils**

  Nous avons élaboré une série de fiches-conseils rédigées en langage simple sur les produits et les services financiers courants. Ces fiches donnent aux consommateurs des renseignements clairs et concis sur lesquels ils peuvent s'appuyer pour prendre des décisions financières. Les fiches-conseils sont maintenant affichées dans le site Web de l'ACFC.

Site Web et outils interactifs

- **Restructuration du site Web de l'ACFC**

  Nous avons remanié le contenu et la structure du site Web de l'ACFC pour rendre celui-ci plus convivial. Nous avons réorganisé le volume accru d'information ayant été versé dans le site au fil des ans. Grâce aux changements apportés, il est maintenant plus facile pour les consommateurs de trouver les renseignements dont ils ont besoin.

  Toutes les ressources en ligne de l'ACFC qui portent sur un produit ou un service financier donné se trouvent désormais au même endroit. Il suffit aux consommateurs de cliquer sur la catégorie qui les intéresse, par exemple les comptes bancaires, les cartes de crédit ou les hypothèques, pour avoir accès immédiatement à une mine de renseignements pertinents et à jour. Les consommateurs peuvent en apprendre plus sur chaque sujet grâce aux outils interactifs, aux jeux-questionnaires, aux publications, à la foire aux questions, aux renseignements sur les droits et les responsabilités des consommateurs, et à d'autres ressources connexes.

  La consultation du site Web n'a cessé de croître au fil des ans, ayant presque doublé en 2006-2007 (voir le **tableau 1**). En novembre 2006, nous avons enregistré un record de près de 156 000 visites au cours du mois (voir la **figure 1**). Par ailleurs, peu de temps après la mise en service de notre site restructuré le 16 mars 2007, nous avons enregistré un record pour ce qui est du nombre quotidien de visites du site Web, soit près de 9 000 visites le 19 mars.

Le **tableau 1** indique que le site Web de l'ACFC a reçu en moyenne près de 4 000 visites par jour en 2006-2007, soit près du double de la moyenne quotidienne établie pour 2005-2006. Au cours de l'année écoulée, nous avons dénombré plus de 1,4 million de visites.

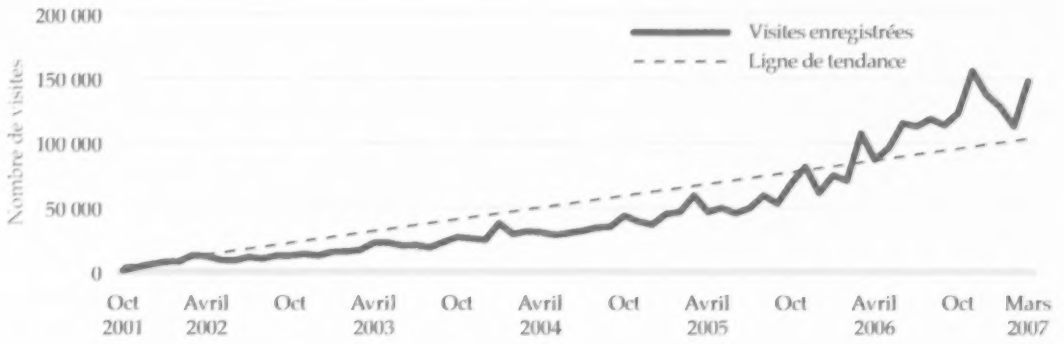
Tableau 1 : Utilisation du site Web de l'ACFC

	2005-2006	2006-2007
Nombre de visites[1]	766 426	1 448 322
Nombre moyen de visites par jour	2 177	3 968
Nombre de consultations des jeux-questionnaires de l'ACFC	19 170	22 880
Nombre de consultations de l'outil interactif Guide du coût des services bancaires	9 630	11 643
Nombre de consultations de l'outil de recherche Procédures de traitement des plaintes	39 960	184 872
Nombre de consultations de l'outil interactif Les cartes de crédit : à vous de choisir	9 560	9 335

[1] Le nombre de visites représente le nombre total de fois que les visiteurs ont consulté le site de l'ACFC. Si un visiteur reste inactif pendant plus de 30 minutes, la visite est considérée comme terminée. Si un visiteur continue à consulter le site de l'ACFC après la limite du temps mort de 30 minutes, on considère qu'il s'agit d'une nouvelle visite.

Le site Web a fait l'objet de plus de 3 millions de visites depuis qu'il a été mis en service le 21 octobre 2001. La **figure 1** montre que le nombre de visites s'est accru régulièrement chaque année.

Figure 1 : Consultation du site Web de l'ACFC, depuis son lancement



- **Amélioration de l'outil interactif Guide du coût des services bancaires**

  Le Guide du coût des services bancaires est un des outils interactifs utiles et populaires qui figurent dans notre site Web. Il aide les Canadiens à trouver le forfait de services bancaires qui répond le mieux à leurs besoins. En 2006-2007, nous avons amélioré ce guide pour en faciliter l'utilisation par les consommateurs.

  Le guide amélioré contient notamment davantage de renseignements détaillés sur les forfaits bancaires. Les consommateurs peuvent désormais comparer d'autres caractéristiques des comptes, par exemple les traites bancaires, les chèques personnalisés gratuits et la protection contre les découverts. Ils ont la possibilité d'exclure certaines institutions financières de leur comparaison. Ils peuvent également comparer les forfaits selon différents critères, dont les frais mensuels, le nombre d'opérations permises en fonction des frais prélevés et le solde mensuel minimal requis pour bénéficier d'une exonération des frais. Les consommateurs peuvent aussi comparer jusqu'à cinq forfaits bancaires simultanément ou visualiser tous les forfaits bancaires offerts selon la province.

- **Base de données sous forme de foire aux questions**

  Nous avons continué d'alimenter notre base de données sous forme de foire aux questions. On y trouve maintenant quelque 85 questions et réponses sur les services et produits financiers. La base de données contient de l'information sur des sujets de consommation courants comme les comptes bancaires, les cartes de crédit et les dossiers de crédit, les prêts, les hypothèques, les débits préautorisés et les régimes enregistrés d'épargne-études.

Sensibilisation au marché et au secteur des services financiers

Connaissances, convictions et comportement en matière financière

L'ACFC a demandé à un organisme de recherche indépendant d'effectuer un sondage par téléphone auprès des Canadiens. Les questions posées aux répondants traitaient de la facilité avec laquelle ils menaient leurs activités bancaires quotidiennes; de leurs connaissances des produits et des services financiers de base; de leur compréhension de leurs droits; de leurs besoins en matière d'information; et de leurs principales convictions au sujet des institutions financières en général.

Le sondage a été réalisé au cours de l'automne 2006. L'organisme de recherche a communiqué avec 1 700 Canadiens, partout au pays, en visant particulièrement les consommateurs vivant dans le Nord.

Nous sommes en train d'examiner les résultats du sondage et nous nous en servirons pour améliorer nos initiatives en matière de liaison externe et nos documents didactiques.

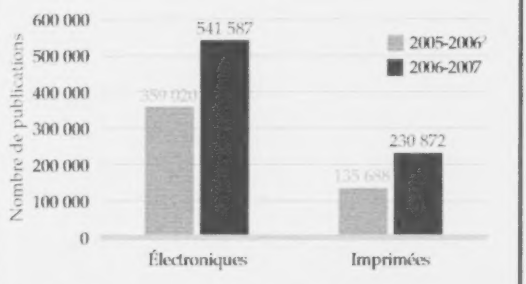
Activités de liaison externe

Liaison avec les députés

Nous avons adressé des lettres aux députés invitant leur personnel à nous faire parvenir des questions touchant la consommation en matière financière et à diriger vers l'Agence les électeurs souhaitant poser des questions et exprimer des préoccupations liées au secteur financier. Nous avons également donné aux députés la possibilité de commander des publications de l'ACFC pour le compte de leurs électeurs. À la suite de cet envoi, les députés ont commandé plus de 8 000 publications.

La **figure 2** indique qu'au cours de l'exercice écoulé, l'ACFC a distribué plus de 750 000 publications aux consommateurs canadiens en version imprimée et en ligne. Il s'agit d'une nette augmentation par rapport à l'année précédente.

Figure 2 : Distribution des publications de l'ACFC aux consommateurs[1]



[1] Pour les publications téléchargées, il ne s'agit que des publications conçues pour être utilisées par le grand public.

[2] En 2005-2006, le nombre total de publications imprimées ayant été distribuées a légèrement diminué en raison de la nouvelle méthode utilisée pour compter les trousses d'information et les publications comprenant plusieurs éléments.

Partenaires du gouvernement fédéral

En 2006-2007, l'ACFC a travaillé en étroite collaboration avec un certain nombre d'organisations fédérales. Avec l'aide stratégique de l'Agence du revenu du Canada, de Citoyenneté et Immigration Canada, de Ressources humaines et Développement social Canada et de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada, nous avons réussi à joindre les consommateurs en utilisant divers moyens.

- **Annexe de documents aux chèques**

  L'ACFC a travaillé avec l'Agence du revenu du Canada pour annexer un dépliant aux chèques versés au titre du crédit pour la TPS/TVH et de la Prestation fiscale canadienne pour enfants. Le dépliant de l'ACFC portait sur le droit d'ouvrir un compte bancaire personnel et d'encaisser les chèques du gouvernement du Canada sans frais. Nous avons également établi un partenariat avec Ressources humaines et Développement social Canada pour annexer un dépliant aux chèques versés au titre de la Sécurité de la vieillesse et du Régime de pensions du Canada pour fournir la même information aux personnes âgées.

  Ces deux initiatives encourageaient aussi les consommateurs à communiquer avec nous par téléphone ou par l'intermédiaire de notre site Web pour obtenir des renseignements objectifs et en langage simple au sujet de leurs droits et responsabilités, et des produits et services bancaires. Après avoir reçu ces dépliants, environ 10 000 Canadiens ont communiqué avec nous. Nous avons également constaté une nette augmentation du nombre de visites de notre site Web.

- **Pavillon du Canada**

  Travaux publics et Services gouvernementaux Canada est le gestionnaire du Programme des expositions du gouvernement du Canada, dont fait partie le Pavillon du Canada — une exposition itinérante qui fait connaître différents ministères et organismes fédéraux. Cette exposition nous donne la possibilité de nous entretenir avec des Canadiens partout au pays, de leur parler de nos activités et de connaître leurs préoccupations et leurs problèmes.

En 2006-2007, l'ACFC a pris part à cinq des événements auxquels participait le Pavillon du Canada, notamment le Calgary Stampede, la Western Fair de London (Ontario), la Maritime Fall Fair de Nouvelle-Écosse, le Home Show de Moncton et le Salon national de l'habitation de Montréal. Lors de ces événements, les représentants de l'ACFC se sont entretenus avec environ 18 000 Canadiens et ont distribué plus de 30 000 publications et 23 000 documents publicitaires. Nous en avons profité pour encourager les consommateurs de tous les milieux à utiliser les ressources de l'Agence, à s'informer sur leurs droits et responsabilités lorsqu'ils traitent avec une banque, et à choisir judicieusement les produits et les services bancaires.

- **Information multimédia sur les services bancaires de base**

  De concert avec Citoyenneté et Immigration Canada et des organisations non gouvernementales (ONG), nous avons fourni des conseils à de nouveaux immigrants, des Canadiens peu scolarisés et d'autres consommateurs. Nous les avons notamment informés de leur droit à des services bancaires de base et nous leur avons indiqué comment utiliser les services offerts par les grandes institutions financières. L'ACFC a produit un DVD en langage simple qui explique aux consommateurs comment ouvrir un compte bancaire et encaisser un chèque du gouvernement du Canada sans frais. On y encourage également les consommateurs à s'adresser à l'Agence en cas de problème avec leur banque, ou pour obtenir des renseignements sur les produits et les services financiers. Le DVD sera distribué en 2007-2008, et l'information qu'on y trouve sera affichée dans notre site Web.

- **L'ACFC dans le milieu scolaire**

  L'ACFC a de nouveau participé au programme Enseignons l'impôt de l'Agence du revenu du Canada, qui a pour but d'aider les enseignants d'écoles secondaires et de collèges à initier leurs étudiants au régime fiscal du Canada. Dans le cadre de ce programme, nous avons invité les enseignants à informer leurs étudiants au sujet du rôle joué par l'Agence dans le secteur canadien des services financiers et à utiliser les publications de l'ACFC en classe. En 2006-2007, les enseignants ont demandé plus de 60 000 publications, soit près de trois fois plus que l'année précédente.

  L'information aide les étudiants à mieux comprendre divers produits et services financiers, à faire des choix financiers avec assurance en se fondant sur des faits et à connaître leurs droits lorsqu'ils traitent avec les institutions financières.

- **Programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt**

  L'Agence du revenu du Canada (ARC) travaille avec un réseau d'ONG qui tiennent des comptoirs d'information fiscale pour les consommateurs à faible revenu. En partenariat avec l'ARC, nous avons fourni aux préposés de ces comptoirs une brochure conçue à leur intention et un bon de commande de publications pour qu'ils les distribuent aux personnes qu'ils aident. La brochure explique les droits des consommateurs lorsqu'ils ouvrent un compte bancaire personnel; la façon d'encaisser un chèque du gouvernement sans frais; l'importance d'avoir un bon dossier de crédit; et la façon de s'y prendre pour obtenir gratuitement un exemplaire du dossier de crédit tenu par les agences d'évaluation du crédit. La brochure fait également état de nos services et de nos produits, et des façons dont l'ACFC peut venir en aide aux consommateurs.

Partenariats avec des organisations des secteurs privé et sans but lucratif

L'ACFC a continué d'établir des relations avec des organisations des secteurs privé et sans but lucratif. Nous avons favorisé la création de partenariats stratégiques avec le YMCA du Grand Toronto, le groupe Option consommateurs de Montréal et le Success Skills Centre de Winnipeg. Ces organisations nous ont permis de joindre des consommateurs avec lesquels nous aurions peut-être eu du mal à communiquer. De plus, dans le cadre d'un projet en cours mené avec MasterCard, l'ACFC est en train de préparer un modèle afin de rendre les formulaires de demande et les documents de sollicitation de carte de crédit plus faciles à comprendre.

- **Langage simple**

  L'ACFC reconnaît que de nombreux Canadiens ont de la difficulté à comprendre l'information de nature financière, en raison de leur niveau d'alphabétisation et de la complexité des questions. C'est ce qui nous a amenés à promouvoir l'utilisation d'un langage simple dans nos publications et à nous doter d'une expertise interne à ce chapitre.

De concert avec MasterCard, nous avons demandé à des spécialistes de la rédaction en langage simple d'examiner plusieurs formulaires de demande de carte de crédit (6 en français et 11 en anglais) utilisés par divers émetteurs de cartes MasterCard. Leurs commentaires nous ont aidés à mettre au point un modèle de formulaire de demande plus simple et plus facile à comprendre. L'ACFC et MasterCard ont ensuite conclu un contrat avec Éducaloi, une organisation sans but lucratif qui a pour mission de fournir aux consommateurs des renseignements d'ordre juridique en langage courant. Des spécialistes de la rédaction en langage simple ont examiné le modèle de formulaire et se sont assurés qu'il est rédigé en langage simple. Nous espérons finaliser le formulaire et le mettre à l'essai auprès de groupes cibles en 2007-2008.

Si des formulaires de demande de carte de crédit rédigés en langage simple sont mis en circulation, les Canadiens pourront alors mieux comprendre les conditions énoncées dans les contrats de carte de crédit.

- **« Formation des formateurs »**

  Le programme « Formation des formateurs » de l'ACFC donne un aperçu du secteur des services financiers canadien et contient des renseignements en langage simple sur le droit des consommateurs d'ouvrir un compte bancaire et d'encaisser sans frais les chèques du gouvernement du Canada. Nous offrons le programme et les documents connexes, y compris des exposés et des publications, à des organisations et des formateurs aptes à transmettre l'information aux nouveaux immigrants et à d'autres groupes communautaires. Cette année, le YMCA du Grand Toronto, le groupe Option consommateurs de Montréal et le Success Skills Centre de Winnipeg ont offert le programme à divers groupes. L'ACFC continue d'offrir le programme aux organisations intéressées.

Relations avec les médias

Nous explorons toutes les possibilités de mieux faire connaître l'ACFC, ses activités et les avantages que celles-ci procurent aux Canadiens. Nous considérons que les médias sont un circuit important pour transmettre de l'information à propos de nos travaux et de notre rôle dans le secteur financier, et pour aider les Canadiens à comprendre leurs droits et responsabilités au sein de ce secteur.

L'ACFC a continué d'entretenir des relations positives avec les médias, en maintenant ses communications avec un certain nombre de journalistes clés de divers bureaux de presse partout au pays, dans les deux langues officielles.

En 2006-2007, nos activités ont fait l'objet de 467 reportages, ce qui représente une augmentation de 20 p. 100 par rapport à l'année précédente. Les impressions d'audience ont totalisé 35,7 millions, en hausse de 49 p. 100 par rapport à 2005-2006[1].

Cette année, les sujets les plus fréquemment abordés ont été les comptes bancaires, les cartes de crédit, le crédit et les prêts.

De façon générale, l'Agence a axé ses efforts sur deux domaines :

- **Établissement de relations avec les principaux médias**

  Nous avons continué à établir des relations avec les représentants de médias français et anglais, qui s'adressent à nous pour obtenir de l'information sur les questions financières courantes. En étant une source fiable d'information objective et de qualité sur les questions de consommation en matière financière, l'ACFC consolide sa réputation auprès des journalistes et des bureaux de presse canadiens.

- **Campagne de sensibilisation régionale**

  En 2006-2007, pendant trois semaines, nous avons mené une campagne régionale visant à sensibiliser le public à l'Agence. En insistant particulièrement sur le Canada atlantique, nous avons eu recours à la publicité payée, dans la presse et à la radio, pour faire connaître deux de nos publications les plus populaires : *Les cartes de crédit : à vous de choisir* et le *Guide du coût des services bancaires*. Les consommateurs ont été invités à utiliser notre ligne téléphonique sans frais et à visiter un nouveau portail Web dont l'adresse est facile à mémoriser : **monargentmesoutils.ca**.

[1] *L'ACFC calcule le nombre d'impressions d'audience en faisant la somme des chiffres relatifs à la diffusion des divers médias dans lesquels l'Agence a été mentionnée. Le total établi pour cette année est sous-estimé car nous n'avons pas été en mesure d'obtenir ces chiffres pour 94 mentions dans les médias.*

Conformité et application

Protéger les consommateurs

La Direction de la conformité et de l'application accomplit diverses tâches :

- Elle surveille l'application et assure le respect des lois fédérales qui protègent les consommateurs lorsqu'ils traitent avec les institutions financières, et elle suit de près la conformité du secteur à ces lois.
- Elle veille à la mise en œuvre et au respect par les institutions financières des codes de conduite volontaires et des engagements publics qu'elles ont adoptés pour mieux servir et protéger les consommateurs.
- Elle fait activement enquête sur des questions découlant de plaintes présentées par les consommateurs, pour déterminer à quel point de vue les institutions financières n'ont pas respecté la loi, ou n'ont pas assumé leurs responsabilités en vertu d'un code volontaire ou d'un engagement public.
- Elle utilise d'autres méthodes pour déceler d'éventuels problèmes de conformité au sein du marché, y compris des analyses menées à l'échelle du secteur (par exemple les évaluations mystères) et des examens réguliers et spéciaux visant les institutions financières.
- Lorsqu'elle cerne un problème, la Direction recommande diverses mesures, notamment la conclusion d'ententes officielles avec les institutions, pour que le problème soit réglé rapidement dans l'intérêt de tous les consommateurs.

La surveillance qu'exerce l'ACFC a des répercussions importantes dans le milieu financier. En effet, un seul cas de conformité peut donner lieu à des changements à l'échelle du secteur de même qu'à des améliorations dont profitent des milliers, voire des millions, de Canadiens.

Sélection de décisions prises par le commissaire

Au cours de chaque exercice, le commissaire prend de nombreuses décisions sur des cas liés à des questions de conformité. Les paragraphes qui suivent présentent un résumé de quelques décisions importantes prises en 2006-2007.

- **Défaut de divulguer le taux d'intérêt et le montant des frais non liés aux intérêts sur un formulaire de demande de carte de crédit ou dans le cadre de la sollicitation de demandes de carte de crédit**

L'ACFC a terminé un examen amorcé en février 2004, qui visait à déterminer la mesure dans laquelle la divulgation du taux d'intérêt et des frais liés à diverses cartes de crédit était conforme aux exigences en matière de divulgation énoncées dans le *Règlement sur le coût d'emprunt (banques)*. Il s'agissait de cartes de crédit dont le coût est établi en fonction du risque (que l'on formule parfois comme étant un taux « aussi bas que »); ces cartes étaient offertes par cinq banques. Pour les cartes de crédit dont le coût est établi en fonction du risque, l'émetteur fixe le taux d'intérêt en s'appuyant, entre autres facteurs, sur les antécédents en matière de crédit des demandeurs. Pour ce qui est des cartes de crédit examinées, l'émetteur avait divulgué un éventail de taux ou une liste de taux éventuels auxquels le demandeur pouvait être admissible.

L'examen des cartes de crédit offertes sur le marché canadien dont le coût est établi en fonction du risque était axé sur la divulgation du taux d'intérêt et des frais, tant sur les formulaires de demande que dans le cadre de la sollicitation de demandes. Plus précisément, nous nous sommes penchés sur les formulaires de demande envoyés par la poste et mis à la disposition du public dans les succursales, ainsi que sur les messages et les procédures utilisés à des fins de sollicitation, dans Internet et par téléphone, pour les cartes en question.

L'examen a révélé que plusieurs produits ne satisfaisaient pas aux exigences en matière de divulgation. En effet, des éléments d'information importants (par exemple le taux d'intérêt applicable et les frais non liés aux intérêts) n'étaient pas divulgués aux consommateurs avant l'émission de la carte de crédit et du contrat connexe, comme l'exige le *Règlement*.

Le commissaire a établi que cinq institutions financières avaient enfreint l'article 11 du *Règlement sur le coût d'emprunt (banques)*. En tout, 13 violations avaient été commises, à l'égard desquelles le commissaire a imposé des sanctions administratives pécuniaires totalisant 70 000 $.

Grâce à cet examen de l'ACFC, les consommateurs seront désormais mieux informés des coûts de ces produits financiers. Par exemple, certaines banques ont modifié leurs procédures pour que les demandeurs puissent connaître le taux d'intérêt avant de recevoir leur carte de crédit.

- **Défaut de communiquer aux consommateurs et au public, au moyen d'un avis écrit, tous les frais liés aux comptes de dépôt personnels, dont une liste devrait être affichée dans chaque succursale d'une banque**

  Au cours d'un examen mené dans une banque en 2006, l'ACFC a découvert qu'un consommateur avait déposé une plainte en janvier 2003 au sujet de frais de découvert totalisant 40 $ pour huit éléments apparaissant sur son relevé mensuel (5 $ par élément). Le consommateur soutenait que les frais ne correspondaient pas aux frais de découvert communiqués par la banque. Après enquête, nous avons constaté que les frais de découvert avaient été convenablement imposés pour sept éléments, mais pas pour le huitième.

  Pour le huitième élément, les frais découlaient d'une erreur informatique. La banque n'avait pas décelée ni corrigée cette erreur lors de son premier examen de la plainte en 2003. L'erreur informatique aurait pu donner lieu à des frais de découvert injustifiés pour d'autres consommateurs.

  Le commissaire a établi qu'il s'agissait d'une violation du *Règlement sur la communication des frais (banques)*. Il a imposé une sanction administrative pécuniaire de 5 000 $.

  Grâce à l'enquête que nous avons menée en mars 2006, la banque a été mise au courant qu'une erreur informatique avait entraîné l'application de frais de découvert injustifiés dans certains cas. La banque a corrigé l'erreur en mai 2006. Elle a également entrepris de son plein gré de rembourser les consommateurs qui avaient subi des pertes résultant de cette erreur.

- **Défaut de communiquer convenablement les conditions à remplir pour ouvrir un compte de dépôt et les exigences en matière d'identification pour encaisser un chèque du gouvernement du Canada**

  Après avoir mené son examen annuel, dont le rapport a été déposé le 1er novembre 2004, l'ACFC a conclu qu'une banque avait omis de mettre des exemplaires d'une publication informative à la disposition des consommateurs dans ses succursales. Cette publication doit divulguer les conditions à remplir pour ouvrir un compte de dépôt et les exigences à satisfaire en matière d'identification pour encaisser un chèque du gouvernement du Canada. Ces conditions doivent être divulguées en vertu des alinéas 13*a)* et 14*a)* du *Règlement sur l'accès aux services bancaires de base*. Le *Règlement* est en vigueur depuis le 30 septembre 2003.

  La publication de la banque contenait des erreurs et n'était pas mise à la disposition du public. Les employés de la banque avaient cependant reçu les bons renseignements pendant leur séance de formation sur le *Règlement*. En aucun cas la banque n'avait refusé d'ouvrir un compte de dépôt ou d'encaisser un chèque du gouvernement du Canada à un consommateur qui ne remplissait pas les conditions énoncées dans le *Règlement*. Par ailleurs, l'Agence n'avait enregistré aucune plainte ni violation concernant cette institution dans le passé.

  Le commissaire a dressé un procès-verbal de violation et a imposé une sanction de 5 000 $ à la banque. La banque a corrigé l'information contenue dans sa publication et s'est acquittée de la sanction imposée.

Principales activités liées à la conformité

Cartes de crédit dont le coût est établi en fonction du risque

Nous continuons de surveiller les diverses cartes de crédit et autres modes de crédit dont le coût est établi en fonction du risque, qui sont offerts aux consommateurs par les institutions financières sous réglementation fédérale. Notre but est de nous assurer que ces produits satisfont à toutes les exigences énoncées dans le *Règlement sur le coût d'emprunt*. L'Agence continuera également de fournir au secteur des renseignements sur les interprétations des décisions antérieures du commissaire.

Surveillance de la conformité

L'ACFC a vérifié si les institutions financières sous réglementation fédérale s'étaient conformées aux dispositions visant les consommateurs des lois qui leur sont applicables. À cette fin, l'Agence a accompli diverses tâches :

- **Examens annuels**

  Nous avons effectué notre examen général annuel visant toutes les institutions financières sous réglementation fédérale. Cet examen a pour objet d'évaluer la mesure dans laquelle elles se conforment aux dispositions visant les consommateurs.

  Comme l'année dernière, nous avons constaté que les institutions financières fédérales s'acquittaient généralement de leurs obligations législatives. Nous aborderons séparément chaque question de conformité que l'examen a permis de déceler.

- **Examens sur place**

  L'ACFC a parfois des raisons de croire qu'il existe des problèmes de conformité au sein d'une institution financière fédérale en particulier. En pareil cas, l'Agence mène un examen sur place pour cerner les problèmes et déterminer la façon la plus convenable de les résoudre.

  En 2006-2007, nous avons mené un examen sur place pour nous assurer qu'une institution interprétait et menait les activités de déclaration volontaire conformément aux dispositions du cadre de conformité de l'ACFC.

- **Amélioration de la communication de l'information aux emprunteurs**

  En 2005-2006, le commissaire a rendu une décision concernant la divulgation de l'information aux coemprunteurs signataires d'un prêt. À la suite de cette décision, l'ACFC a demandé à toutes les institutions financières sous réglementation fédérale d'examiner leurs pratiques pour faire en sorte que chaque emprunteur reçoive les renseignements relatifs au prêt lui étant accordé, ou que l'information soit communiquée conjointement aux emprunteurs, avec le consentement écrit de chacun.

  En 2006-2007, nous avons continué de travailler avec les institutions financières pour les aider à s'assurer qu'elles s'acquittent de cette obligation. Nous avons aussi veillé à ce que les institutions non conformes disposent d'un plan d'action pour s'en acquitter.

- **Étude des principales questions de consommation avec le secteur**

  L'un des principaux objectifs de l'ACFC consiste à faire en sorte que les lacunes en matière de conformité décelées dans le secteur des services financiers soient reconnues et comblées en temps opportun. Pour atteindre cet objectif, nous abordons parfois des questions importantes dans le cadre de discussions tenues avec le secteur, au lieu de suivre la procédure habituelle de vérification de la conformité au cas par cas. Cette approche peut donner lieu à des changements plus rapides, plus importants et plus généralisés à l'échelle du secteur, et ce sont tous les consommateurs qui en bénéficient.

  En 2006-2007, l'Agence a abordé deux questions avec les grands intervenants du secteur : la remise de relevés mensuels pour les comptes de cartes de crédit en souffrance ou annulées; et la divulgation liée aux offres promotionnelles visant le transfert de solde de carte de crédit.

  Les institutions financières ont convenu de mieux faire connaître leurs codes et leurs engagements au grand public. Elles doivent aussi fournir les coordonnées de l'ACFC aux consommateurs qui sont d'avis qu'une institution n'a pas tenu ses engagements. En 2006-2007, nous avons commencé à vérifier si les institutions respectaient cette entente pour aider à faire en sorte que les consommateurs soient bien informés.

Amélioration de la procédure de vérification de la conformité

Comme dans le passé, nous avons continué de perfectionner notre procédure de vérification de la conformité pour veiller à ce qu'elle demeure efficace et efficiente. En 2006-2007, nous avons renforcé notre approche axée sur le risque en matière d'application, en insistant tout particulièrement sur les cas importants et systémiques qui sont lourds de conséquences pour les consommateurs. Nous avons aussi continué d'améliorer et de renforcer notre processus de traitement des cas :

- Nous avons révisé notre méthode d'évaluation des cas pour favoriser davantage la mise en œuvre de notre approche axée sur le risque en matière d'application. La nouvelle méthode contribue également à faire en sorte que les ressources que l'Agence consacre à la conformité soient utilisées efficacement et que le fardeau administratif qui pèse sur les institutions financières soit allégé.

- Nous avons mis à jour notre système de gestion des cas afin de mieux saisir la nature des cas à examiner et d'améliorer les rapports.

Ateliers sur la conformité offerts aux institutions financières

Les relations suivies que nous entretenons avec diverses institutions financières fédérales nous ont permis de constater qu'il serait utile d'améliorer l'information qui leur est fournie à l'égard de leurs obligations générales et spécifiques en vertu du cadre de conformité de l'ACFC.

Par conséquent, nous avons commencé à préparer un atelier complet sur la conformité à l'intention des institutions financières sous réglementation fédérale. Cet atelier a pour but de les aider à comprendre et à respecter leurs obligations. Il consiste en une série de modules qui, réunis, couvrent tous les aspects du cadre de conformité de l'ACFC, notamment le mandat de l'Agence en matière de conformité, les diverses exigences législatives et réglementaires relatives à la divulgation et au dépôt de documents, le processus de traitement des cas et la position de l'Agence à l'égard des grandes questions liées à la conformité.

Nous espérons tenir ces ateliers dans les deux langues officielles au cours de 2007-2008. Les ateliers seront offerts à toutes les institutions financières fédérales et ils pourront être adaptés à leurs besoins en matière de conformité.

Nouvelles dispositions législatives et réglementaires

L'ACFC n'est dotée d'aucun mandat en matière d'élaboration de politiques, mais elle est bien placée pour offrir son savoir-faire à propos des questions de consommation dans le milieu financier. Cette capacité tient à l'expérience que nous avons acquise de première main auprès des consommateurs, à nos compétences en matière d'application et à notre base de données croissante sur les questions de conformité.

En juin 2006, le gouvernement du Canada a publié un document d'orientation dans lequel il énonce les changements qu'il entend apporter au cadre législatif qui régit le secteur des services financiers sous réglementation fédérale. Les changements proposés consistent en plusieurs améliorations et ajouts ayant pour but de renforcer la protection des consommateurs au sein du secteur des services financiers canadien. Les changements ont été légiférés en mars 2007 avec l'adoption du projet de loi C-37, une *Loi modifiant la législation régissant les institutions financières et comportant des mesures connexes et corrélatives.*

En 2006-2007, nous avons soutenu les activités du gouvernement en matière d'élaboration de politiques grâce à nos mécanismes de communication périodique sur les principales questions liées à la conformité. Nous avons aussi fourni sur demande des renseignements portant sur des questions ponctuelles liées à la consommation de produits et de services financiers.

Nous fournirons un soutien semblable au gouvernement fédéral en 2007-2008 alors qu'il élaborera la réglementation visant la mise en œuvre des nouvelles dispositions législatives. Nous verrons également à ce que les institutions financières fédérales prennent rapidement des mesures efficaces qui tiennent compte des nouvelles dispositions législatives et réglementaires. De plus, nous participerons aux activités menées pour faire respecter le cadre stratégique modifié.

Répondre aux *préoccupations des Canadiens*

Demandes de renseignements et plaintes

Lorsqu'elle fait rapport annuellement au Parlement, l'Agence doit communiquer de l'information sur le nombre et le type de questions portées à son attention. La présente section comporte une ventilation complète de cette information. En 2006-2007, nous avons reçu des milliers de demandes de renseignements, de requêtes et de plaintes. Les figures et les tableaux qui suivent font état de façon détaillée des questions qui préoccupent les Canadiens, des régions du pays d'où proviennent le plus grand nombre de communications et des sujets dont nous entendons le plus parler.

L'ACFC offre ses services aux consommateurs de toutes les régions du Canada. Le **tableau 2** indique le nombre de demandes de renseignements et de plaintes reçues en 2006-2007. Le nombre total se chiffre à 35 290.

Tableau 2 : Nombre total de communications destinées à l'ACFC, selon la région géographique

	2005-2006[1]	2006-2007
Alberta	4 190	3 274
Colombie-Britannique	4 685	3 834
Manitoba	1 601	1 283
Nouveau-Brunswick	1 203	1 159
Terre-Neuve-et-Labrador	618	583
Territoires du Nord-Ouest	57	47
Nouvelle-Écosse	1 139	1 063
Nunavut	62	46
Ontario	11 976	10 087
Île-du-Prince-Édouard	164	143
Québec	11 423	11 016
Saskatchewan	1 165	851
Yukon	23	15
États-Unis	109	101
Pays étrangers autres que les États-Unis	65	39
Provenance inconnue[2]	1 338	1 749
Total	**39 818**	**35 290**

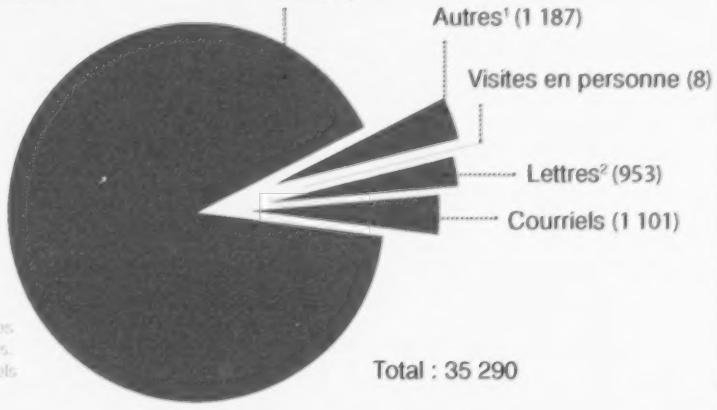
[1] À la fin de 2005-2006, l'ACFC a amélioré son système de traitement des données pour suivre de plus près ses activités de liaison externe.

[2] Un petit nombre de communications au titre de la liaison externe (251) ont été versées dans la base de données.

[3] La personne ayant communiqué avec l'ACFC n'a pas précisé sa région.

La **figure 3** indique le mode de communication utilisé par les consommateurs pour présenter des demandes de renseignements et des plaintes (téléphone, courriel, lettres et visites en personne). Le téléphone demeure le mode de communication préféré des consommateurs qui s'adressent à l'ACFC. Ceux-ci l'ont utilisé dans plus de 90 p. 100 des cas lorsqu'ils ont communiqué avec l'Agence.

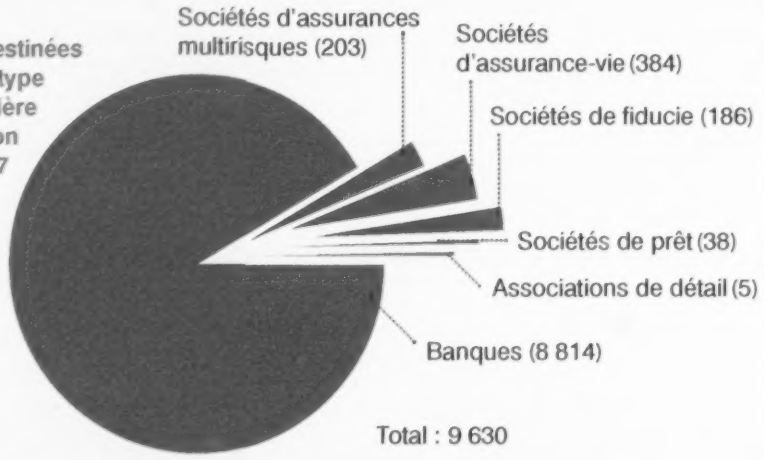
Figure 3 : Nombre total de communications destinées à l'ACFC, selon la source, 2006-2007



[1] Comprend les dossiers ouverts par l'ACFC et les plaintes signalées par les institutions financières.
[2] Comprend les lettres, les télécopies et les appels téléphoniques exigeant une réponse par écrit.

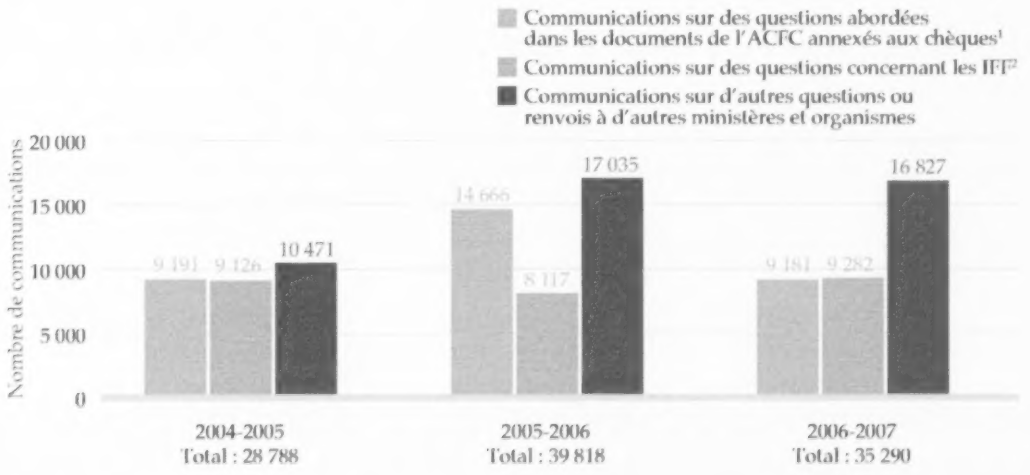
La **figure 4** ventile les demandes de renseignements concernant les institutions financières sous réglementation fédérale. Les banques ont fait l'objet de 91,5 p. 100 de ces demandes au cours de l'année.

Figure 4 : Nombre total de communications destinées à l'ACFC, selon le type d'institution financière sous réglementation fédérale, 2006-2007



La **figure 5** ventile les demandes de renseignements et les plaintes que nous avons reçues en fonction de trois rubriques générales.

Figure 5 : Communications destinées à l'ACFC, par sujet



[1] Les campagnes de sensibilisation de l'ACFC au moyen de l'annexe de documents aux chèques ont essentiellement porté sur les droits des consommateurs lorsqu'ils traitent avec les banques. Cette catégorie peut inclure les communications se rapportant aux institutions financières fédérales (IFF).

[2] Ne comprend pas les communications des consommateurs résultant de l'annexe de documents aux chèques.

Le **tableau 3** indique le nombre de demandes de renseignements et de plaintes ainsi que la gamme de sujets couverts pendant l'année, à l'exception des questions relatives à la conformité. Le dépôt direct, les agences d'évaluation du crédit et les chèques constituaient les trois principales sources de préoccupation des consommateurs.

Tableau 3 : Demandes de renseignements et plaintes reçues pour des questions autres que la conformité, selon la catégorie[1], 2006-2007

CATÉGORIE	DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS	PLAINTES	TOTAL
COMPTES			
Guichets automatiques bancaires	20	32	52
Accès aux fonds	52	89	141
Conventions de compte	13	16	29
Frais de tenue de compte	37	69	106
Information sur les comptes	228	13	241
Paiement de factures (en succursale)	5	8	13
Chèques	835	261	1 096
Fermeture	44	70	114
Recouvrement	11	33	44
Cartes de débit	46	42	88
Dépôts directs	3 150	10	3 160
Traites et mandats	6	34	40
Fraude	26	31	57
Taux d'intérêt	10	14	24
Télématique bancaire	10	18	28
Ouverture	493	109	602
Découverts	6	15	21
Achats au point de vente	8	7	15
Débits préautorisés	18	44	62
Questions sur la protection des renseignements personnels	16	25	41
Qualité du service	1	18	19
Conservation des dossiers	2	1	3
Demandes de statistiques ou de données	2	0	2
Droit de compensation	65	119	184
Relevés	21	20	41
Services bancaires par téléphone	2	3	5
Ventes liées	1	0	1
Virements	33	68	101
Autres	11	7	18
Sous-total	**5 172**	**1 176**	**6 348**

Tableau 3 : Demandes de renseignements et plaintes reçues pour des questions autres que la conformité, selon la catégorie[1], 2006-2007 (suite)

CATÉGORIE	DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS	PLAINTES	TOTAL
CRÉDIT			
Recouvrement	97	326	423
Agences d'évaluation du crédit	972	141	1 113
Conseils en matière de crédit	218	2	220
Sous-total	**1 287**	**469**	**1 756**
CARTES DE CRÉDIT			
Information sur les comptes	244	17	261
Activation	32	5	37
Demandes	175	50	225
Paiement de factures	305	189	494
Annulations	101	42	143
Conventions avec les détenteurs de cartes	39	10	49
Recouvrement	17	103	120
Procédures de traitement des plaintes	2	8	10
Chèques de dépannage	5	11	16
Gestion de la dette	12	6	18
Dépôts (garantis seulement)	0	3	3
Frais	56	58	114
Fraude	35	45	80
Assurances	33	24	57
Taux d'intérêt	66	64	130
Télématique bancaire	3	1	4
Émetteurs	222	6	228
Perte ou vol	8	2	10
Achats au point de vente	6	8	14
Paiements préautorisés	12	20	32
Questions sur la protection des renseignements personnels	8	9	17
Qualité du service	6	28	34
Renseignements prescrits par règlement	18	0	18
Demandes de statistiques ou de données	6	0	6
Programmes de récompense	24	9	33
Démarchage	26	76	102
Services bancaires par téléphone	0	2	2
Ventes liées	1	0	1
Transfert de soldes	9	8	17
Autres	29	5	34
Sous-total	**1 500**	**809**	**2 309**

Tableau 3 : Demandes de renseignements et plaintes reçues pour des questions autres que la conformité, selon la catégorie[1], 2006-2007 (suite)

CATÉGORIE	DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS	PLAINTES	TOTAL
INSTITUTIONS FINANCIÈRES			
Pièces et billets de banque	13	16	29
Succursales	18	10	28
Fermetures de succursales	29	40	69
Procédures de traitement des plaintes	43	87	130
Coordonnées	1 885	4	1 889
Questions de succession	52	49	101
Taux de change	34	9	43
Légitimité	390	3	393
Taux d'intérêt maximum	24	0	24
Qualité du service	24	150	174
Renseignements prescrits par règlement	203	16	219
Coffrets de sécurité	8	15	23
Autres	62	12	74
Sous-total	**2 785**	**411**	**3 196**
DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX			
ACFC	363	29	392
Cartes prépayées	13	4	17
Renvois à d'autres ministères ou organismes	12 206	1 035	13 241
Renseignements prescrits par règlement	106	4	110
Refus d'encaisser les gros billets de banques	1	0	1
Publications[2]	1 820	8	1 828
Petites et moyennes entreprises	91	3	94
Autres	237	11	248
Sous-total	**14 837**	**1 094**	**15 931**
ASSURANCES			
Automobile	132	119	251
Habitation	71	85	156
Personnes	115	146	261
Marges de crédit	0	1	1
Prêts	0	5	5
Hypothèques	7	12	19
Petites et moyennes entreprises	6	2	8
Voyages	8	6	14
Non précisé	63	28	91
Sous-total	**402**	**404**	**806**

Tableau 3 : Demandes de renseignements et plaintes reçues pour des questions autres que la conformité, selon la catégorie[1], 2006-2007 (suite)

CATÉGORIE	DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS	PLAINTES	TOTAL
INVESTISSEMENTS			
Obligations d'épargne du Canada	302	12	314
Certificats de placement garantis	31	63	94
Fonds de revenu viager	10	8	18
Fonds communs de placement	41	41	82
Régimes de retraite	140	23	163
Régimes enregistrés d'épargne-études	386	37	423
Fonds enregistrés de revenu de retraite	10	9	19
Régimes enregistrés d'épargne-retraite	120	81	201
Actions	33	38	71
Non précisé	70	53	123
Sous-total	**1 143**	**365**	**1 508**
PRÊTS			
Prêts automobiles	101	56	157
Location	4	5	9
Marges de crédit	49	52	101
Hypothèques	195	252	447
Prêts sur salaire	41	36	77
Prêts personnels	81	99	180
Prêts étudiants	108	31	139
Non précisé	119	146	265
Sous-total	**698**	**677**	**1 375**
Total général	**27 824**	**5 405**	**33 229**

[1] Ne comprend pas les demandes des médias et les communications liées aux activités de liaison externe.
[2] Ces communications représentent seulement les demandes relatives aux publications.
[3] Elles ne comprennent pas les questions des consommateurs portant sur d'autres sujets.

Questions de conformité

Le **tableau 4** indique le nombre et le type de demandes de renseignements et de plaintes reçues à propos de la conformité au cours des deux derniers exercices. Le nombre total de communications reçues à ce sujet a augmenté de 20 p. 100 par rapport à 2005-2006.

Tableau 4 : Nombre total de communications reçues à propos de la conformité, selon la catégorie[1]

	2005-2006[2]	2006-2007
Codes de conduite et engagements publics		
Plaintes	117	120
Demandes de renseignements	7	1
Plaintes signalées directement par les institutions[3]	18	15
Demandes de renseignements des médias	1	0
Dispositions visant les consommateurs		
Plaintes	336	262
Demandes de renseignements	9	6
Plaintes signalées directement par les institutions	695	1 054
Demandes de renseignements des médias	2	0
Dépôts de documents	**152**	**124**
Total	**1 337**	**1 582**

[1] Pour une définition des termes, voir l'annexe A (Glossaire).

[2] Les chiffres se rapportant à 2005-2006 ont été rajustés depuis la parution du Rapport annuel 2005-2006 pour présenter un tableau plus exact des activités menées au cours de cette année.

[3] Jusqu'à maintenant, le commissaire n'a pas exercé son droit d'obliger les institutions financières à signaler directement les plaintes relatives aux codes de conduite et aux engagements publics. Il a plutôt consenti à ce que les institutions financières signalent directement les plaintes ou fassent mieux connaître leurs codes et leurs engagements.

Le **tableau 5** donne un aperçu du nombre de cas de conformité traités par l'ACFC selon la nature des questions liées à la conformité. En 2006-2007, 1 575 dossiers portant sur des cas de conformité ont été ouverts — soit près de 20 p. 100 de plus que l'année précédente, pendant laquelle 1 316 dossiers avaient été ouverts. À la fin de l'année, nous avions traité et fermé 1 495 dossiers, comparativement à 1 385 en 2005-2006.

Tableau 5 : Questions de conformité relatives aux dispositions visant les consommateurs, aux codes de conduite, aux engagements publics et au dépôt de documents[1]

Dispositions visant les consommateurs	Dossiers en suspens à la fin de 2005-2006	Dossiers ouverts en 2006-2007	Dossiers fermés en 2006-2007	Dossiers en suspens à la fin de 2006-2007
Comptes				
Prélèvement de frais sans consentement explicite	1	1	2	0
Divulgation des frais	9	47	47	9
Divulgation des frais à l'ouverture d'un compte	10	83	81	12
Divulgation des taux d'intérêt applicables aux comptes et du mode de calcul	3	9	7	5
Divulgation de l'information requise dans l'avis de refus écrit	2	0	2	0
Affichage et accessibilité de l'information concernant le *Règlement sur l'accès aux services bancaires de base*	3	0	3	0
Généralités	1	9	9	1
Remise des conventions de compte et des procédures de traitement des plaintes	2	12	9	5
Remise d'un préavis de majoration des frais ou de prélèvement de nouveaux frais	12	86	77	21
Remise d'un préavis de majoration des frais ou de prélèvement de nouveaux frais pour un deuxième compte	0	2	1	1
Remise d'un avis de refus écrit	4	2	6	0
Refus d'ouvrir — Généralités	28	84	87	25
Refus d'ouvrir — Faillite	1	1	2	0
Refus d'ouvrir — Antécédents en matière de crédit	18	16	28	6
Refus d'ouvrir — Pas d'emploi	1	0	1	0
Refus d'ouvrir — Pas de pièce d'identité valable	11	47	48	10
Fermetures de succursales				
Généralités	0	4	2	2
Remise du préavis requis	0	6	3	3
Demandes visant la tenue de réunions publiques	0	8	5	3
Demandes visant la modification des exigences de communication	0	1	1	0
Ventes liées avec coercition				
Affichage et accessibilité d'un avis d'interdiction de ventes liées avec coercition	3	0	3	0
Généralités	4	22	21	5
Procédures de traitement des plaintes				
Désignation d'un comité de surveillance des procédures	2	0	2	0
Établissement de procédures de traitement des plaintes	2	3	4	1
Non-respect des exigences concernant le dépôt de documents	2	0	2	0

Tableau 5 : Questions de conformité relatives aux dispositions visant les consommateurs, aux codes de conduite, aux engagements publics et au dépôt de documents[1] (suite)

Dispositions visant les consommateurs	Dossiers en suspens à la fin de 2005-2006	Dossiers ouverts en 2006-2007	Dossiers fermés en 2006-2007	Dossiers en suspens à la fin de 2006-2007
Obligation des IFF[2] autres que les banques d'adhérer à un organisme tiers de règlement des différends	6	1	3	4
Coût d'emprunt — Généralités	3	2	4	1
Cartes de crédit				
Divulgation en langage simple	0	2	1	1
Divulgation des changements apportés aux frais autres que les frais d'intérêt	1	8	7	2
Divulgation des changements apportés au coût d'emprunt ou à la convention de crédit	5	88	67	26
Divulgation du coût d'emprunt exprimé en taux annuel	3	7	6	4
Divulgation du coût d'emprunt lorsque la carte est attribuée	20	72	65	27
Divulgation des frais autres que les frais d'intérêt lorsque la carte est attribuée	8	35	33	10
Divulgation de l'information requise dans les relevés mensuels	3	3	3	3
Divulgation de l'information requise dans la publicité	2	2	3	1
Divulgation de l'information requise dans les formulaires de demande	5	6	8	3
Divulgation concernant les services facultatifs	6	53	51	8
Généralités	2	21	15	8
Remise de relevés mensuels	44	112	95	61
Divulgation des frais de service	3	41	17	27
Divulgation de la politique de retenue sur les chèques	11	36	40	7
Divulgation des taux d'intérêt dans la publicité	0	1	0	1
Divulgation des taux d'intérêt — Généralités	5	14	13	6
Examen propre à une institution	1	1	0	2
Non-divulgation de la façon de communiquer avec l'ACFC	2	1	3	0
Chèques du gouvernement du Canada				
Affichage et accessibilité de l'information concernant le *Règlement sur l'accès aux services bancaires de base*	1	0	1	0
Frais d'encaissement prélevés	2	10	7	5
Remise d'un avis de refus écrit	1	0	1	0
Refus d'encaisser	9	21	24	6
Dépôts indiciels — Divulgation de l'information requise	0	6	6	0
Marges de crédit				
Divulgation des changements apportés au coût d'emprunt ou à la convention de crédit	5	28	27	6
Divulgation du coût d'emprunt exprimé en taux annuel	0	3	2	1
Divulgation du coût d'emprunt lorsque la marge de crédit est accordée	5	21	21	5
Divulgation des frais autres que les frais d'intérêt lorsque la marge de crédit est accordée	1	2	3	0

Tableau 5 : Questions de conformité relatives aux dispositions visant les consommateurs, aux codes de conduite, aux engagements publics et au dépôt de documents[1] (suite)

Dispositions visant les consommateurs	Dossiers en suspens à la fin de 2005-2006	Dossiers ouverts en 2006-2007	Dossiers fermés en 2006-2007	Dossiers en suspens à la fin de 2006-2007
Divulgation du droit de remboursement par anticipation	0	2	2	0
Divulgation de l'information requise dans la publicité	2	0	1	1
Divulgation concernant les services facultatifs	0	7	5	2
Généralités	3	6	7	2
Remise de relevés mensuels	8	28	29	7
Prêts				
Divulgation des changements apportés au coût d'emprunt ou à la convention de crédit	8	9	10	7
Divulgation du coût d'emprunt exprimé en taux annuel	1	1	1	1
Divulgation du coût d'emprunt lorsque le prêt est consenti	6	11	8	9
Divulgation de l'information concernant le remboursement des prêts, les rabais et les frais	0	1	1	0
Divulgation des frais autres que les frais d'intérêt lorsque le prêt est consenti	0	1	1	0
Divulgation de l'information requise dans la publicité	0	1	0	1
Divulgation de l'information requise en cas de défaut de paiement	0	1	0	1
Divulgation concernant les services facultatifs	1	2	3	0
Généralités	4	8	6	6
Remise de relevés annuels	7	11	7	11
Hypothèques				
Divulgation en langage simple	1	0	1	0
Divulgation des changements apportés au coût d'emprunt ou à la convention de crédit	11	29	31	9
Divulgation du coût d'emprunt lorsque l'hypothèque est accordée	7	40	33	14
Divulgation du coût d'emprunt exprimé en taux annuel	0	5	4	1
Divulgation de l'information concernant le remboursement des prêts, les rabais et les frais	11	54	48	17
Divulgation des frais autres que les frais d'intérêt lorsque l'hypothèque est accordée	1	15	13	3
Divulgation de l'information dans un délai prescrit	0	1	0	1
Divulgation de l'information requise dans la publicité	0	1	1	0
Divulgation concernant les services facultatifs	0	14	10	4
Généralités	5	13	15	3
Remise de relevés annuels	0	1	0	1
Obligation de donner un préavis de 21 jours avant la date de renouvellement de l'hypothèque	5	6	8	3
Remise d'une déclaration sur les responsabilités envers la collectivité	3	8	1	10
Sous-total	**357**	**1 316**	**1 225**	**448**

Tableau 5 : Questions de conformité relatives aux dispositions visant les consommateurs, aux codes de conduite, aux engagements publics et au dépôt de documents[1] (suite)

Codes de conduite et engagements publics	Dossiers en suspens à la fin de 2005-2006	Dossiers ouverts en 2006-2007	Dossiers fermés en 2006-2007	Dossiers en suspens à la fin de 2006-2007
Codes de conduite				
Activités d'assurance autorisées	4	14	13	5
Code relatif aux cartes de débit	25	54	53	26
Code de conduite sur les relations des banques avec les petites et moyennes entreprises	1	11	10	2
Sous-total	**30**	**79**	**76**	**33**
Engagements publics				
Entente sur les comptes à frais modiques	2	0	2	0
Accessibilité des procédures de traitement des plaintes	3	11	11	3
Cartes de crédit — Généralités	1	0	1	0
Cartes de crédit — Visa e-Promesse	0	1	1	0
Cartes de crédit — Responsabilité zéro	9	30	29	10
Lignes directrices sur le transfert des régimes enregistrés	1	6	4	3
Engagement relatif aux services non sollicités	2	8	9	1
Sous-total	**18**	**56**	**57**	**17**

Dépôt de documents	Dossiers concernant le dépôt de documents en suspens à la fin de 2005-2006	Dossiers concernant le dépôt de documents reçus en 2006-2007	Dossiers concernant le dépôt de documents fermés en 2006-2007	Dossiers concernant le dépôt de documents en suspens à la fin de 2006-2007
Fermetures de succursales				
Remise d'un préavis de fermeture	4	71	75	0
Remise d'un préavis de fermeture — Moins de 500 mètres[3]	0	25	24	1
Remise d'un préavis pour les succursales en magasin, les agences et les satellites[3]	0	4	4	0
Remise d'un préavis de fermeture temporaire[3]	0	1	1	0
Remise de procédures de traitement des plaintes par les nouvelles institutions	6	7	12	1
Déclarations sur les responsabilités envers la collectivité	7	14	16	5
Procédures de traitement des plaintes révisées[3]	3	2	5	0
Sous-total	**20**	**124**	**137**	**7**
Total général pour 2006-2007	**425**	**1 575**	**1 495**	**505**

[1] Dans certains cas, la reclassification des dossiers a rendu nécessaire une mise au point des données pour 2005-2006. L'ACFC peut reclassifier un dossier lorsque, après avoir mené une enquête plus poussée, elle constate que la plainte ou la demande de renseignements se rapporte plus directement à une question autre que celle initialement retenue.

[2] IFF : institution financière fédérale.

[3] Le dépôt de ces documents n'est pas exigé par la loi, mais ils ont été soumis par les institutions financières tenant à en informer le commissaire. Le dépôt de documents n'est pas exigé lorsque la succursale est réinstallée à un emplacement se situant dans un rayon de 500 mètres de l'emplacement de la succursale fermée.

Le **tableau 6** indique comment l'Agence a réglé les 11 cas de conformité pour lesquels des mesures ont été prises en 2006-2007. Dans tous les cas, le commissaire a constaté des violations de lois fédérales.

Tableau 6 : Dossiers fermés pour des cas de conformité ayant fait l'objet de mesures, 2006-2007

Dispositions visant les consommateurs	Nombre de dossiers fermés avec violations	Nombre de violations établies	Décisions du commissaire
Comptes			
Non-affichage et non-accessibilité de l'information concernant le *Règlement sur l'accès aux services bancaires de base*[1]	1	1	1 procès-verbal de violation et 1 sanction administrative pécuniaire (5 000 $)
Non-divulgation des frais	1	1	1 avis de décision et 1 sanction administrative pécuniaire (5 000 $)
Cartes de crédit			
Non-remise de relevés mensuels	1	1	1 avis de décision et 1 sanction administrative pécuniaire (5 000 $)
Non-divulgation du coût d'emprunt exprimé en taux annuel	2	2	2 avis de décision, pas de sanction administrative pécuniaire
Non-divulgation du coût d'emprunt lorsque la carte est attribuée	3	2	1 avis de décision et 1 sanction administrative pécuniaire (20 000 $)
Non-divulgation de l'information requise sur les formulaires de demande	2	9	1 avis de décision et 1 sanction administrative pécuniaire (30 000 $) 1 avis de décision et 1 sanction administrative pécuniaire (20 000 $)
Chèques du gouvernement du Canada			
Non-affichage et non-accessibilité de l'information concernant le *Règlement sur l'accès aux services bancaires de base*[1]	1	1	Voir la note 1 ci-dessous
Total	**11**	**17**	**85 000 $ de sanctions administratives pécuniaires**[2]

[1] Le commissaire a dressé le même procès-verbal de violation et imposé la même sanction administrative pécuniaire (5 000 $) pour ces deux cas.

[2] Étant donné que les états financiers de l'ACFC sont établis selon la comptabilité d'exercice, ils indiquent la somme totale de 101 000 $ au titre des sanctions administratives pécuniaires. Ce montant comprend des sanctions additionnelles de 16 000 $ imposées en 2006-2007 pour des cas dont les dossiers n'étaient pas fermés à la fin de l'année.

Le **tableau 7** indique le nombre de dossiers fermés au cours de l'année pour des cas se rapportant aux dispositions visant les consommateurs.

Tableau 7 : Dossiers fermés pour des cas relatifs aux dispositions visant les consommateurs, selon le type de disposition[1], 2006-2007

Dispositions visant les consommateurs
Comptes
Prélèvement de frais sans consentement explicite
Divulgation des frais
Divulgation des frais à l'ouverture d'un compte
Divulgation des taux d'intérêt applicables aux comptes et du mode de calcul
Divulgation de l'information requise dans l'avis de refus écrit
Affichage et accessibilité de l'information concernant le *Règlement sur l'accès aux services bancaires de base*
Généralités
Remise des conventions de compte et des procédures de traitement des plaintes
Remise d'un préavis de majoration des frais ou de prélèvement de nouveaux frais
Remise d'un préavis de majoration des frais ou de prélèvement de nouveaux frais pour un deuxième compte
Remise d'un avis de refus écrit
Refus d'ouvrir — Généralités
Refus d'ouvrir — Faillite
Refus d'ouvrir — Antécédents en matière de crédit
Refus d'ouvrir — Pas d'emploi
Refus d'ouvrir — Pas de pièce d'identité valable
Fermetures de succursales
Remise du préavis requis
Demandes visant la tenue de réunions publiques
Généralités
Demandes visant la modification des exigences de communication
Ventes liées avec coercition
Affichage et accessibilité d'un avis d'interdiction de ventes liées avec coercition
Généralités
Procédures de traitement des plaintes
Établissement de procédures de traitement des plaintes
Non-respect des exigences concernant le dépôt de documents
Obligation des IFF[4] autres que les banques d'adhérer à un organisme tiers de règlement des différends
Désignation d'un comité de surveillance des procédures
Coût d'emprunt
Cartes de crédit
Divulgation en langage simple
Divulgation des changements apportés aux frais autres que les frais d'intérêt

Réglé à l'échelle du secteur	Réglé au moyen d'une entente de conformité[2]	Négligeable	Non-violation	Non lié à la conformité[3]	Autre	Violation	Retrait	Refus	Acceptation	Examen terminé	Nombre total de dossiers fermés
		1					1				2
		3	37	5		1	1				47
			74	7							81
			7								7
			2								2
			2			1					3
				7			2				9
		2	6	1							9
			70	3			4				77
			1								1
1			3		1		1				6
	3	1	63	17	1		2				87
			1				1				2
	2		18	2	2		4				28
							1				1
	1	1	42	3			1				48
		1	2								3
							3	2			5
			2								2
									1		1
			3								3
		1	15	4			1				21
			4								4
			2								2
		1	2								3
			2								2
			4								4
			1								1
			7								7

Tableau 7 : Dossiers fermés pour des cas relatifs aux dispositions visant les consommateurs, selon le type de disposition[1], 2006-2007 (suite)

Dispositions visant les consommateurs
Divulgation des changements apportés au coût d'emprunt ou à la convention de crédit
Divulgation du coût d'emprunt exprimé en taux annuel
Divulgation du coût d'emprunt lorsque la carte est attribuée
Divulgation des frais autres que les frais d'intérêt lorsque la carte est attribuée
Divulgation de l'information requise dans les relevés mensuels
Divulgation de l'information requise dans la publicité
Divulgation de l'information requise dans les formulaires de demande
Divulgation concernant les services facultatifs
Généralités
Remise de relevés mensuels
Divulgation des frais
Divulgation de la politique de retenue sur les chèques
Divulgation des taux d'intérêt — Généralités
Non-divulgation de la façon de communiquer avec l'ACFC
Chèques du gouvernement du Canada
Affichage et accessibilité de l'information concernant le *Règlement sur l'accès aux services bancaires de base*
Frais d'encaissement prélevés
Remise d'un avis de refus écrit
Refus d'encaisser
Dépôts indiciels — Divulgation de l'information requise
Marges de crédit
Divulgation des changements apportés au coût d'emprunt ou à la convention de crédit
Divulgation du coût d'emprunt exprimé en taux annuel
Divulgation du coût d'emprunt lorsque la marge de crédit est accordée
Divulgation des frais autres que les frais d'intérêt lorsque la marge de crédit est accordée
Divulgation du droit de remboursement par anticipation
Divulgation de l'information requise dans la publicité
Divulgation concernant les services facultatifs
Généralités
Remise de relevés mensuels
Prêts
Divulgation des changements apportés au coût d'emprunt ou à la convention de crédit
Divulgation du coût d'emprunt exprimé en taux annuel
Divulgation du coût d'emprunt lorsque le prêt est consenti
Divulgation de l'information concernant le remboursement des prêts, les rabais et les frais
Divulgation des frais autres que les frais d'intérêt lorsque le prêt est consenti

Réglé à l'échelle du secteur	Réglé au moyen d'une entente de conformité[2]	Négligeable	Non-violation	Non lié à la conformité[3]	Autre	Violation	Retrait	Refus	Acceptation	Examen terminé	Nombre total de dossiers fermés
1		1	61	1			3				67
			4			2					6
5		1	51	3		3	1			1	65
			31	1			1				33
		2		1							3
		1	2								3
		1	4	1		2					8
			43	8							51
2			5	8							15
8		17	61	4	1	1	3				95
			14	3							17
		2	36	2							40
		4	8	1							13
		1	1	1							3
						1					1
			6				1				7
			1								1
	4	1	11	3			5				24
		1	5								6
3		6	17		1						27
			2								2
4			16	1							21
			3								3
			2								2
			1								1
			4	1							5
1		2	3	1							7
9		2	17				1				29
1		2	6		1						10
			1								1
		1	5	2							8
				1							1
			1								1

Tableau 7 : Dossiers fermés pour des cas relatifs aux dispositions visant les consommateurs, selon le type de disposition[1], 2006-2007 (suite)

Dispositions visant les consommateurs	
Divulgation concernant les services facultatifs	
Généralités	
Remise de relevés annuels	
Hypothèques	
Divulgation en langage simple	
Divulgation des changements apportés au coût d'emprunt ou à la convention de crédit	
Divulgation du coût d'emprunt exprimé en taux annuel	
Divulgation du coût d'emprunt lorsque l'hypothèque est accordée	
Divulgation de l'information concernant le remboursement des prêts, les rabais et les frais	
Divulgation des frais autres que les frais d'intérêt lorsque l'hypothèque est accordée	
Divulgation de l'information requise dans la publicité	
Divulgation concernant les services facultatifs	
Généralités	
Obligation de donner un préavis de 21 jours avant la date de renouvellement de l'hypothèque	
Remise d'une déclaration sur les responsabilités envers la collectivité	
Total	

[1] Pour une définition de ces termes, voir l'annexe A (Glossaire).
[2] Les ententes de conformité comprennent également des plans d'action moins officiels.
[3] Après un examen plus poussé, il a été déterminé qu'il ne s'agissait pas d'un cas relatif à une question de conformité.
[4] IFF : institution financière fédérale.

Réglé à l'échelle du secteur	Réglé au moyen d'une entente de conformité[2]	Négligeable	Non-violation	Non lié à la conformité[3]	Autre	Violation	Retrait	Refus	Acceptation	Examen terminé	Nombre total de dossiers fermés
			3								3
		3		2			1				6
		1	4	1	1						7
		1									1
4		12	10	5							31
			4								4
1		5	24	3							33
6			38	3			1				48
		1	10	1			1				13
			1								1
			8	1			1				10
		4	5	4	1		1				15
2		1	5								8
		1									1
48	**10**	**85**	**904**	**112**	**9**	**11**	**42**	**2**	**1**	**1**	**1 225**

Le **tableau 8** indique comment l'ACFC a réglé les cas liés aux codes de conduite et aux engagements publics en 2006-2007. Nous avons traité et fermé 133 dossiers au cours de l'année; la plupart de ceux-ci se rapportaient au code relatif aux cartes de débit et aux cartes de crédit (responsabilité zéro).

Tableau 8 : Dossiers fermés pour des cas de conformité relatifs aux codes de conduite et aux engagements publics[1], selon le type de disposition, 2006-2007

	Respect	Non-respect	Retrait	Question autre que la conformité[2]	Nombre total de dossiers fermés en 2006-2007
Codes de conduite					
Activités d'assurance autorisées	10	0	0	3	13
Code relatif aux cartes de débit	32	8	10	3	53
Code de conduite sur les relations des banques avec les petites et moyennes entreprises	6	0	2	2	10
Engagements publics					
Accessibilité des procédures de traitement des plaintes	10	0	1	0	11
Entente sur les comptes à frais modiques	2	0	0	0	2
Cartes de crédit — Généralités	0	0	0	1	1
Cartes de crédit — Visa e-Promesse	1	0	0	0	1
Cartes de crédit — Responsabilité zéro	24	1	4	0	29
Lignes directrices applicables au transfert des régimes enregistrés	3	0	1	0	4
Engagement relatif aux services non sollicités	5	3	0	1	9
Total	**93**	**12**	**18**	**10**	**133**

[1] Pour une définition de ces termes, voir l'annexe A (Glossaire) et l'annexe C (Principaux codes de conduite et engagements publics sous la surveillance de l'ACFC).

[2] Après un examen plus poussé, il a été déterminé qu'il ne s'agissait pas d'un cas relatif à une question de conformité.

Le **tableau 9** présente la façon dont l'ACFC a traité les plaintes portant sur les fermetures de succursales au cours des deux dernières années.

Tableau 9 : Questions relatives aux fermetures de succursales

	2005-2006	2006-2007
Préavis de fermeture de succursales déposés par les institutions financières[1]	109	101
Plaintes reçues au sujet des fermetures de succursales[2]	19	40
Demandes visant la modification des exigences de préavis de fermeture de succursales		
Reçues	0	0
En suspens	0	0
Accordées	0	1
Refusées	0	0
Demandes visant la tenue de réunions publiques concernant des fermetures de succursales[3]		
Reçues	4	7
En suspens	0	3
Retirées	2	3
Nombre de fermetures de succursales pour lesquelles des demandes visant la tenue d'une réunion ont été reçues, et des réunions ont été exigées ou non exigées		
Succursales pour lesquelles des demandes visant la tenue d'une réunion ont été reçues	3	8
Succursales pour lesquelles le commissaire a exigé la tenue d'une réunion	0	0
Succursales pour lesquelles le commissaire n'a pas exigé la tenue d'une réunion[4]	2	2

[1] Comprend le nombre total de préavis de fermeture de succursales déposés, y compris pour les succursales non visées par la définition de succursale prescrite par règlement, ainsi que les demandes visant la modification des exigences de préavis.

[2] Il s'agit de plaintes liées aux fermetures de succursales; les auteurs des plaintes ne demandaient pas la tenue d'une réunion.

[3] Dans certains cas, il s'agit de demandes multiples concernant la même succursale.

[4] Les institutions décident souvent de leur plein gré de tenir une réunion publique sans que le commissaire l'exige officiellement.

Activités de l'ACFC

Rôles et responsabilités opérationnels

Le commissaire

Le commissaire de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada est nommé pour une période pouvant aller jusqu'à cinq ans. M. Jim Callon occupe ce poste par intérim depuis le 1er novembre 2006.

Le commissaire assume notamment les responsabilités suivantes :

- déposer un rapport chaque année au Parlement par l'intermédiaire du ministre des Finances et rendre compte régulièrement au ministre des Finances des activités et des constatations de l'Agence;
- gérer les activités de l'ACFC, y compris tous les aspects des programmes, des finances, de l'administration et des ressources humaines;
- surveiller 429 institutions financières sous réglementation fédérale pour déterminer si elles se conforment aux dispositions législatives visant les consommateurs qui leur sont applicables, de même qu'à leurs propres codes de conduite volontaires et engagements publics;
- mener des initiatives d'envergure nationale en matière d'éducation pour définir les besoins des consommateurs sur le plan des connaissances financières, et y répondre.

Le commissaire de l'ACFC est membre d'office du conseil d'administration de la Société d'assurance-dépôts du Canada (SADC). Il fait aussi partie du Comité de surveillance des institutions financières, présidé par le surintendant des institutions financières. De plus, il est membre du Comité consultatif supérieur, présidé par le sous-ministre des Finances; à ce titre, il met ses connaissances et ses compétences dans le domaine de la consommation au service du Comité, lequel fournit des conseils stratégiques au ministre des Finances sur les grandes questions financières.

Direction de l'éducation des consommateurs et des affaires publiques

En vertu de la *Loi sur l'Agence de la consommation en matière financière du Canada*, l'ACFC a pour mandat de sensibiliser les consommateurs aux obligations des institutions financières en vertu des dispositions législatives visant les consommateurs qui leur sont applicables, et de favoriser leur compréhension des services financiers et des questions s'y rapportant. À cette fin, la Direction de l'éducation des consommateurs et des affaires publiques de l'Agence exerce les fonctions suivantes :

- préparer des documents d'information pour permettre aux consommateurs de mieux connaître les obligations législatives des institutions financières, ainsi que les produits et les services financiers;
- mener des travaux de recherche et des sondages;
- diffuser de l'information par l'intermédiaire des médias, du site Web de l'ACFC et des intervenants;
- assurer la liaison avec les groupes communautaires, les associations et d'autres intervenants;
- traiter la correspondance avec les consommateurs;
- répondre aux besoins du centre d'appels de l'ACFC (exploité par la SADC).

Direction de la conformité et de l'application

La Direction de la conformité et de l'application de l'ACFC a pour tâche de surveiller les institutions financières afin de s'assurer qu'elles se conforment aux dispositions visant les consommateurs de la *Loi sur les banques*, de la *Loi sur les sociétés de fiducie et de prêt*, de la *Loi sur les sociétés d'assurances* et de la *Loi sur les associations coopératives de crédit*.

Les dispositions visant les consommateurs sont énumérées à l'annexe B. De façon générale, elles se rapportent aux activités suivantes :

- l'ouverture des comptes de dépôt de détail;
- l'encaissement des chèques du gouvernement fédéral;
- la fermeture des succursales de détail;

- les ventes liées avec coercition;
- la divulgation des politiques sur la retenue des fonds déposés par chèque;
- la communication de l'information aux consommateurs à propos de l'ACFC lorsqu'ils veulent déposer une plainte concernant un produit ou un service;
- la divulgation de renseignements sur les frais et les intérêts applicables aux comptes;
- la préparation des déclarations sur les responsabilités envers la collectivité;
- l'établissement de procédures de traitement des plaintes;
- la divulgation du coût d'emprunt.

La Direction surveille aussi la conformité aux codes de conduite volontaires et aux engagements publics adoptés par les institutions financières fédérales, directement ou par l'intermédiaire d'une association du secteur, et elle rend compte de sa surveillance. Les codes portent sur des sujets comme les cartes de débit et les relations entretenues avec les petites et moyennes entreprises en matière de crédit.

De plus, la Direction exerce les fonctions suivantes :

- faire enquête sur les plaintes et donner suite aux questions de conformité relatives aux dispositions visant les consommateurs relevant de l'une ou l'autre des lois que l'ACFC est chargée de faire respecter;
- gérer l'application du cadre de conformité de l'Agence et veiller à ce que les institutions financières sous réglementation fédérale s'y conforment;
- surveiller les systèmes de suivi de l'Agence en vue de déceler des tendances en matière de conformité;
- encourager les institutions financières à élaborer des politiques et des procédures aux fins de la mise en œuvre des dispositions visant les consommateurs qui leur sont applicables;
- promouvoir une culture de la conformité au sein des institutions financières sous réglementation fédérale.

Parmi les instruments de surveillance de la conformité dont dispose la Direction, mentionnons les analyses fondées sur le marché (évaluations mystères), les sondages auprès des consommateurs, l'analyse des plaintes et des demandes de renseignements, l'examen annuel et les examens spéciaux des institutions financières sous réglementation fédérale, ainsi que les études effectuées par des tiers.

Les membres de l'ACFC tiennent régulièrement des réunions avec des représentants des institutions financières. Certaines réunions ont lieu tous les trimestres pour échanger de l'information sur des sujets d'intérêt commun, comme les activités de surveillance, les questions liées à la conformité à l'échelle du secteur et les points de vue du commissaire sur la conformité aux lois, aux règlements, aux codes volontaires et aux engagements publics. L'Agence a pour but de protéger les consommateurs canadiens de produits et de services financiers, et de promouvoir la conformité aux règlements, ce qui nécessite la collaboration des institutions financières.

Services administratifs

La Direction des services administratifs de l'ACFC assure la gestion des services suivants : finances, ressources humaines, accès à l'information et protection des renseignements personnels, installations, documents, informatique, protection, santé et sécurité au travail, courrier et messagerie, et distribution des publications.

L'ACFC a conclu un marché avec le Bureau du surintendant des institutions financières pour obtenir des services en matière de ressources humaines, des services de vérification interne, des services financiers et des services de bibliothèque et de documentation, et avec Travaux publics et Services gouvernementaux Canada pour des services en matière de technologie et de communication.

Services juridiques

Le ministère de la Justice Canada fournit des services juridiques à l'ACFC. Un avocat-conseil de ce ministère fait partie de notre équipe de direction et relève directement du commissaire. L'avocat-conseil donne des avis sur tous les aspects du mandat et des activités de l'Agence.

Gestion moderne

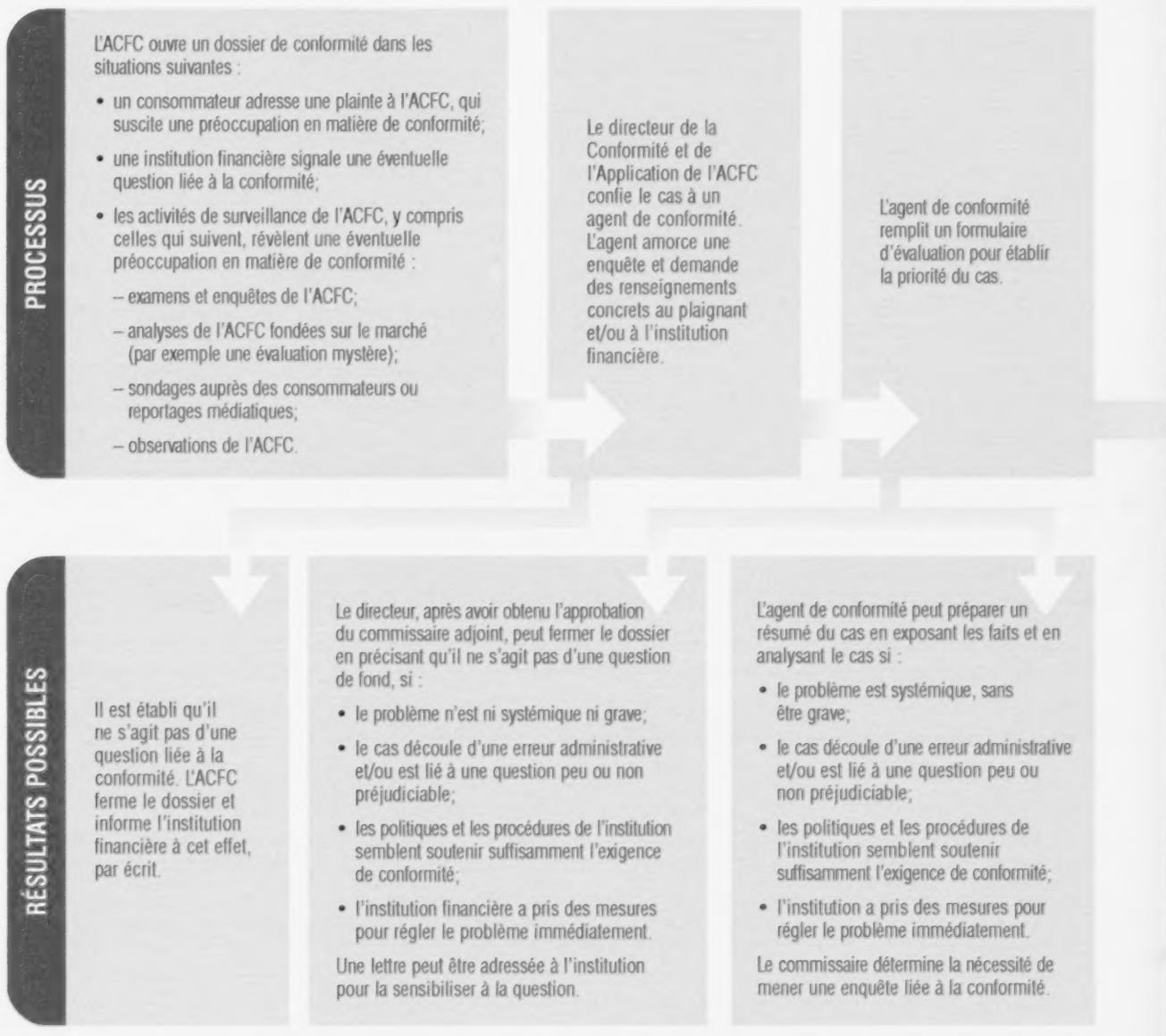
L'ACFC est déterminée à offrir des programmes efficaces et axés sur le citoyen, qui tiennent compte de son cadre de gestion et de responsabilisation axé sur les résultats (CGRR). Le cas échéant, nous mettons en œuvre et tenons à jour notre plan d'action pour améliorer nos procédés de gestion. Cette année, nous avons continué d'axer nos efforts sur les quatre domaines qui suivent.

1) Information intégrée sur le rendement

Le CGRR demeure la pierre angulaire de la stratégie d'évaluation du rendement de l'ACFC. Le cadre comprend :

- un modèle logique qui fait en sorte que le programme de l'ACFC du point de vue des activités planifiées, des produits connexes et des résultats escomptés soit conforme à son mandat prévu par la loi;

Figure 6 : Processus de gestion des cas de conformité au 31 mars 2007



- une stratégie d'évaluation présentant les problèmes, les questions et les données liés à l'évaluation;
- une stratégie en matière de rapport.

Les indicateurs de rendement et la méthode utilisés pour la stratégie et le plan d'évaluation de l'ACFC s'appuient sur les données tirées de notre mesure du rendement approfondie et permanente. Notre système de gestion intégrée des cas fondé sur le Web saisit les données et l'information concernant les communications avec les consommateurs. Nous améliorons sans cesse nos systèmes de saisie et de suivi des données pour que l'information requise au titre du CGRR soit recueillie et utilisée de manière efficace et efficiente en vue de l'établissement de rapports et de la prise de décisions.

Le *Rapport d'évaluation de la gestion des programmes et du rendement* (affiché dans notre site Web), que l'ACFC publie une fois par an, décrit les réalisations et les résultats de l'Agence pour chaque exercice. Ce rapport compare également les résultats obtenus

L'agent de conformité fait enquête, expose les faits et fournit une analyse du cas dans un rapport de conformité; il y formule une recommandation concernant la mesure d'application que le commissaire pourrait envisager.

Le commissaire :

- examine le rapport de conformité;
- détermine, en se fondant sur des motifs raisonnables, s'il y a eu violation;
- dans l'affirmative, propose une mesure d'application pertinente.

Faute de motifs raisonnables de croire qu'une violation a été commise, le commissaire :

- ferme le dossier;
- conclut une entente de conformité avec l'institution financière.

Mesures d'application possibles :

- entente de conformité;
- procès-verbal de violation avec sanction administrative pécuniaire proposée (jusqu'à concurrence de 100 000 $);
- poursuites;
- ordonnance restrictive.

Un procès-verbal de violation est dressé et on y précise le montant de la sanction administrative pécuniaire proposée (jusqu'à concurrence de 100 000 $).

L'institution financière dispose de 30 jours pour présenter des observations.

Le commissaire établit s'il y a eu violation en fonction de la prépondérance des probabilités, et il impose la sanction administrative pécuniaire proposée ou une sanction moindre.

L'institution financière peut interjeter appel devant la Cour fédérale.

avec les cibles et les engagements en matière de rendement pour l'année. Ces cibles et ces engagements sont exposés dans le plan d'activités de l'ACFC.

Pour assurer une surveillance efficace des activités, nous produisons des rapports statistiques et des rapports de gestion hebdomadaires, bimensuels et mensuels. En 2006-2007, nous avons aussi mis au point et produit des fiches de rendement trimestrielles pour faire état de données et d'indicateurs particuliers, tels que définis dans le plan d'activités.

Nous avons également fait l'essai d'un cadre de mesure du rendement pour guider les projets de l'ACFC et veiller à ce qu'ils soient le meilleur moyen d'atteindre les objectifs stratégiques de l'ACFC. En 2007-2008, nous avons l'intention d'appliquer ce cadre à tous les projets pertinents.

En 2005-2006, l'ACFC a réalisé un exercice d'analyse comparative de concert avec d'autres organismes nationaux et internationaux pour parfaire et reconfirmer ses normes de rendement. À titre de suivi, nous avons adopté des cibles et des engagements en matière de rendement pour les services aux consommateurs. Afin d'être sûrs d'atteindre ces cibles et de respecter ces engagements dans les meilleurs délais pour répondre aux besoins des consommateurs, nous continuons à examiner nos processus et nos procédures, en particulier ceux qui touchent le Centre de communications avec les consommateurs et l'Unité de la correspondance de l'Agence.

Enfin, nous avons mené pour la première fois un sondage auprès des intervenants et des partenaires de l'Agence. Le sondage, qui est un outil important du CGRR, nous permet d'évaluer divers éléments de programme. Les résultats nous serviront de points de référence pour suivre l'évolution de certains secteurs de programme. Nous avons l'intention d'effectuer ce sondage tous les trois ans.

2) Ressources humaines

En 2006-2007, nous avons exécuté le deuxième Plan des ressources humaines de l'Agence. Il s'agit d'un processus d'examen des postes essentiels, des nouveaux postes requis (tels que précisés dans le plan d'activités), des retraites prévues, des compétences fondamentales, des besoins en matière de formation et des possibilités de perfectionnement. À la suite de l'évaluation des ressources humaines effectuée par la haute direction, nous avons dressé un plan de dotation pour 2007-2008.

Nous avons de nouveau mené notre sondage auprès des employés pour recueillir leurs points de vue sur diverses questions organisationnelles et pour connaître leur niveau de satisfaction à l'égard de ces questions. Les membres du personnel sont toujours d'avis que l'Agence est un très bon endroit où travailler.

3) Gestion intégrée du risque

Au cours de l'exercice écoulé, nous avons actualisé certains éléments du profil de risque de l'ACFC. Nous avons aussi élaboré et mis à jour, au besoin, des rapports sur la gestion du risque dans le cadre de la surveillance du déploiement des principaux efforts d'atténuation des risques. Au moins une fois par an, nous présentons des rapports de suivi au Comité de vérification de l'Agence.

Le plan d'activités 2007-2009 de l'ACFC fait état de certains des principaux risques et prévoit les efforts qui devront être faits pour les atténuer.

4) Gérance rigoureuse

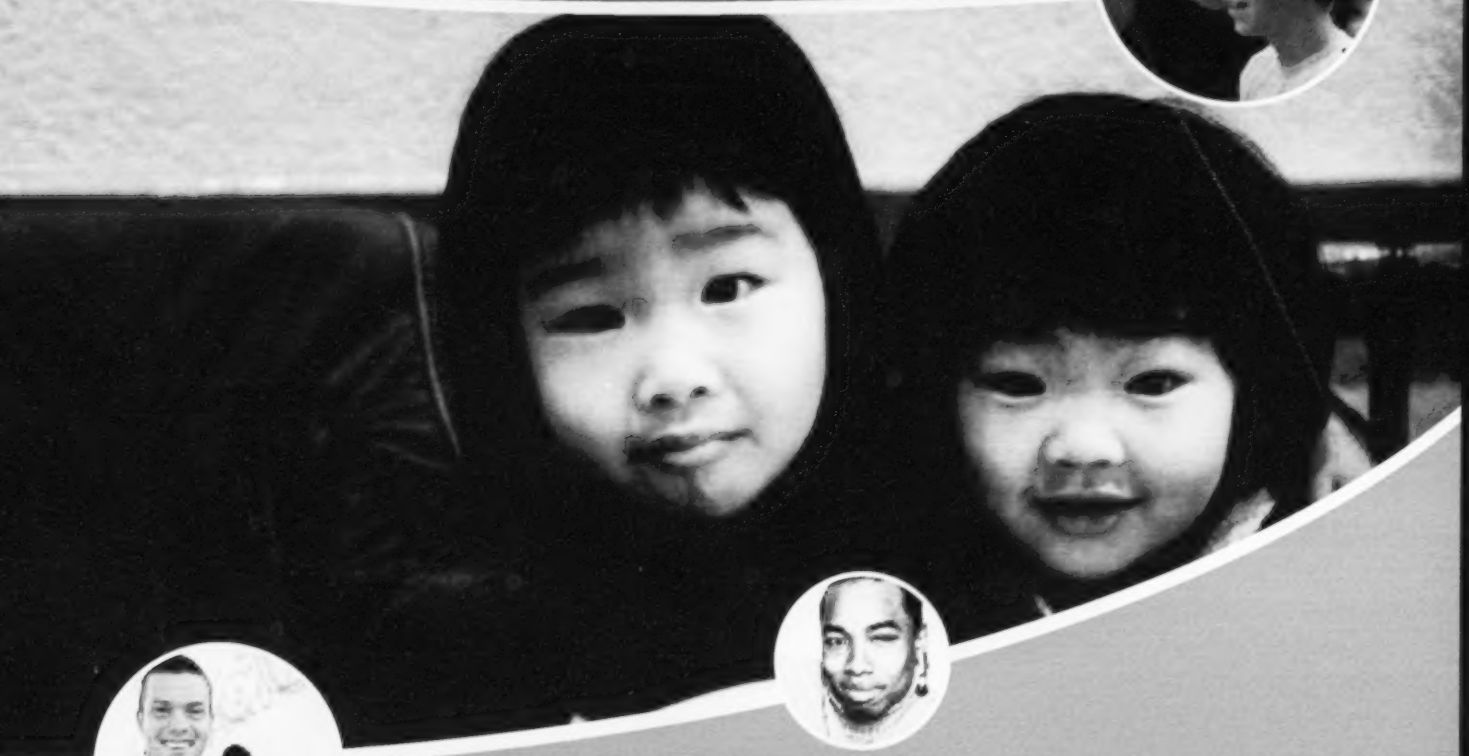
Nous continuons de collaborer avec le Bureau du surintendant des institutions financières pour la mise en œuvre de nos services de vérification interne et avec le Bureau du vérificateur général du Canada pour la vérification annuelle des états financiers de l'Agence.

Tous les documents pertinents liés aux vérifications de l'ACFC sont présentés à notre Comité de vérification. Les rapports de vérification interne sont rendus publics dans le site Web de l'Agence.

Nous avons actualisé le plan de vérification interne pluriannuel de l'ACFC après avoir mis à jour le profil de risque organisationnel et la matrice des risques liés aux processus administratifs de l'Agence. En 2006-2007, nous avons mené notre troisième vérification interne. Celle-ci était axée sur le processus de traitement des cas pour le règlement des plaintes liées aux dispositions visant les consommateurs.

Dans d'autres domaines de la gérance, nous avons continué d'améliorer nos rapports pour renforcer le processus décisionnel de la haute direction.

Rendement de l'ACFC



Service aux consommateurs

Nous suivons notre rendement du point de vue des délais en matière de service aux consommateurs dans trois principaux secteurs d'activité : le Centre de communications avec les consommateurs, l'Unité de la correspondance et la Direction de la conformité et de l'application.

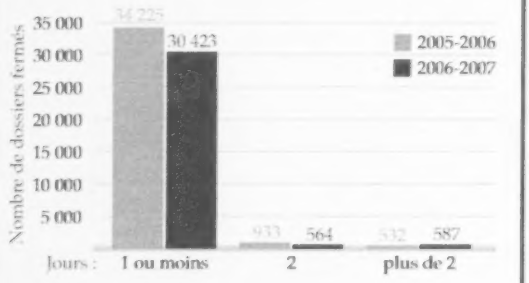
Centre de communications avec les consommateurs

Le Centre de communications avec les consommateurs répond aux demandes de renseignements faites par téléphone. En 2006-2007, le temps d'attente moyen pour parler à un de nos représentants était de 28 secondes pour la majorité des demandeurs. Plus de 96 p. 100 des demandes de renseignements téléphoniques ont été traitées le jour même. Pour des détails, voir la **figure 7**.

Unité de la correspondance

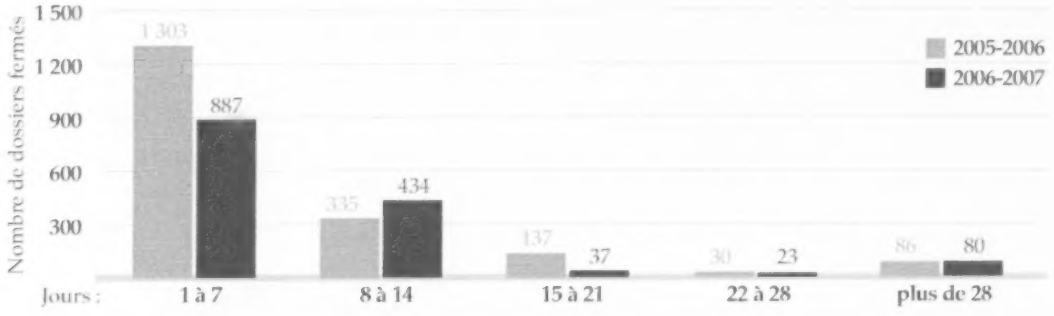
L'Unité de la correspondance est chargée de répondre aux courriels et aux lettres des consommateurs. En 2006-2007, l'Unité a répondu à plus de 90 p. 100 de ces communications dans les 14 jours ouvrables suivant leur réception, en hausse contre 86,5 p. 100 l'année précédente. La **figure 8** donne d'autres renseignements à ce sujet.

Figure 7 : Temps nécessaire pour fermer un dossier relatif à un appel téléphonique reçu par le Centre de communications avec les consommateurs[1]



[1] Ne comprend pas les demandes des médias et les communications liées aux activités de liaison externe et aux questions de conformité.

Figure 8 : Temps nécessaire pour fermer un dossier ouvert après la réception d'une lettre ou d'un courriel, ou la visite d'un consommateur, pour des questions autres que la conformité[1]

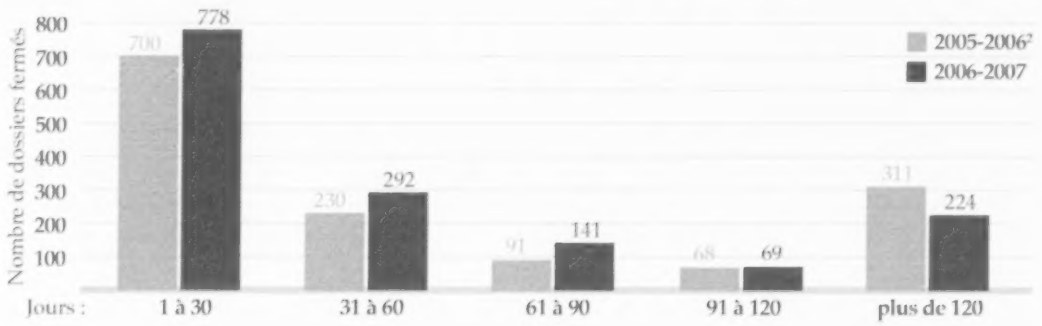


[1] Comprend également les appels téléphoniques exigeant une réponse par écrit. Ne comprend pas les demandes des médias et les communications liées aux activités de liaison externe.

Direction de la conformité et de l'application

La Direction de la conformité et de l'application traite les dossiers liés à la conformité le plus efficacement et rapidement possible. Comme le montre la **figure 9**, au cours de l'exercice écoulé, la Direction a fermé près de 52 p. 100 des dossiers dans un délai de 30 jours ouvrables. Plus de 71 p. 100 des dossiers ont été fermés dans un délai de 60 jours ouvrables.

Figure 9 : Temps nécessaire pour fermer un dossier relatif à une question de conformité[1]



[1] Comprend les plaintes et les demandes de renseignements des consommateurs, les plaintes signalées par les institutions et les dépôts de documents. Ne comprend pas les demandes des médias.

[2] Les chiffres se rapportant à 2005-2006 ont été rajustés depuis la parution du Rapport annuel 2005-2006 pour présenter un tableau plus exact des activités menées au cours de cette année.

Nous diffusons de l'information détaillée sur notre rendement dans le *Rapport d'évaluation de la gestion des programmes et du rendement*. Publié annuellement, ce rapport est affiché dans le site Web de l'Agence; il est également offert en version imprimée.

États *financiers*

Points saillants 2006-2007

L'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) est un organisme fédéral financé par les cotisations que versent les institutions financières sous réglementation fédérale. Les cotisations des banques couvrent plus de 90 p. 100 des coûts de l'ACFC, car la plupart des dispositions visant les consommateurs au respect desquelles veille l'Agence s'appliquent à elles et à leurs produits financiers.

Pour 2006-2007, le budget avait été fixé à 8,54 millions de dollars; à la fin de l'exercice, les dépenses totales se chiffraient à 8,04 millions de dollars. L'excédent approximatif de 500 000 $ se composait d'un fonds pour éventualités de 200 000 $ intégré au budget annuel, qu'il n'a pas été nécessaire d'utiliser. Un excédent a été enregistré notamment pour le poste de dépenses lié aux ressources humaines, en raison du processus de recrutement plus long que prévu pour doter certains postes.

L'Agence a continué d'accroître le nombre d'initiatives soigneusement ciblées qu'elle mène dont la distribution d'information en joignant des encarts aux chèques du gouvernement du Canada. Ce faisant, l'ACFC a maintenu sa participation au Pavillon du Canada, une exposition itinérante, et à d'autres événements qui attirent de vastes publics. Dans le cadre d'un sondage réalisé par l'Agence en 2006-2007, les intervenants et les partenaires ont indiqué que cette participation à des événements publics et à des forums constituait une bonne occasion de réseautage pour l'ACFC. Ils étaient aussi d'avis que l'annexe d'encarts aux chèques du gouvernement à des fins d'information était une stratégie efficace et rentable. En 2006-2007, l'ACFC a également mené une campagne médiatique ciblée dans les provinces de l'Atlantique, qui a coïncidé avec sa participation au Pavillon du Canada à Moncton (Nouveau-Brunswick).

Grâce à toutes ces activités, l'Agence a contribué à mieux faire connaître au public les services que le gouvernement fédéral offre aux consommateurs en matière financière.

En 2006-2007, pour faire face aux pressions découlant de la charge de travail accrue et pour mener à bien certains des travaux prévus dans son plan d'activités, l'ACFC a créé deux postes :

- un poste d'adjoint administratif de durée indéterminée;
- un poste de concepteur Web pour un an.

Depuis sa création, conformément au principe de gestion qui la guide, l'Agence met l'accent sur l'exécution du programme prévu par la loi qui la régit. Lorsque cela est rentable, nous avons donc opté pour la formule des services communs ou partagés en ce qui concerne les services ministériels génériques.

L'ACFC souscrit encore au concept des accords de services communs et elle a pris des dispositions avec les organismes suivants :

- le Bureau du surintendant des institutions financières pour les ressources humaines, la gestion comptable et l'administration, les services de vérification interne et les services de recherche;
- la Société d'assurance-dépôts du Canada pour un centre d'appels conjoint.

Ces partenariats stratégiques donnent à l'Agence la souplesse requise pour gérer un programme en évolution de la manière la plus rentable et la plus efficiente possible.

L'Agence poursuit la mise en œuvre de son plan de vérification interne pluriannuel, établi en 2005-2006.

Au cours de l'année écoulée, nous avons mené la troisième vérification interne de l'ACFC, qui a porté sur la procédure de traitement des cas suivie par l'Agence pour les plaintes liées aux dispositions visant les consommateurs. Les résultats de l'évaluation ont été affichés dans le site Web de l'ACFC au début de 2007-2008.

Le Bureau du vérificateur général du Canada continue à vérifier chaque année les états financiers de l'ACFC.

La direction de l'Agence est déterminée à offrir un programme efficace qui répond aux attentes du Parlement et des consommateurs canadiens. En outre, elle appuie toujours sans réserve les principes de la fonction de contrôleur moderne et s'efforce de les mettre à exécution.

Agence de la consommation en matière financière du Canada

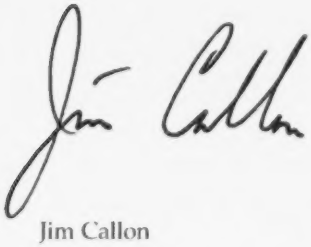
Responsabilité de la direction à l'égard des états financiers

La direction de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) est responsable de l'intégrité et de l'objectivité des états financiers ci-joints et de leur concordance avec toutes les autres informations figurant dans le présent rapport annuel.

Ces états financiers, qui contiennent des montants établis d'après les meilleures estimations de la direction, déterminées par l'expérience et le jugement, ont été préparés conformément aux principes comptables généralement reconnus du Canada pour le secteur privé. La direction a élaboré et tenu à jour des livres comptables, des registres, des contrôles internes, des pratiques de gestion et des systèmes d'information conçus pour offrir l'assurance raisonnable que les actifs sont protégés et contrôlés, que les ressources sont gérées de façon économique et efficiente aux fins de l'atteinte des objectifs de l'organisme, et que les opérations sont effectuées conformément à la *Loi sur la gestion des finances publiques* et aux règlements connexes, ainsi qu'aux politiques et aux obligations légales de l'ACFC.

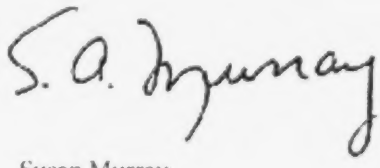
La vérificatrice générale du Canada, qui est le vérificateur indépendant du gouvernement du Canada, a vérifié les états financiers de l'ACFC, et elle rend compte de sa vérification au ministre des Finances.

Le commissaire par intérim de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada,



Jim Callon

La commissaire adjointe par intérim de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada,



Susan Murray

Ottawa, Canada
Le 18 mai 2007

Auditor General of Canada
Vérificatrice générale du Canada

RAPPORT DU VÉRIFICATEUR

Au ministre des Finances

J'ai vérifié le bilan de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada au 31 mars 2007 et les états des résultats et de l'avoir du Canada et des flux de trésorerie de l'exercice terminé à cette date. La responsabilité de ces états financiers incombe à la direction de l'Agence. Ma responsabilité consiste à exprimer une opinion sur ces états financiers en me fondant sur ma vérification.

Ma vérification a été effectuée conformément aux normes de vérification généralement reconnues du Canada. Ces normes exigent que la vérification soit planifiée et exécutée de manière à fournir l'assurance raisonnable que les états financiers sont exempts d'inexactitudes importantes. La vérification comprend le contrôle par sondages des éléments probants à l'appui des montants et des autres éléments d'information fournis dans les états financiers. Elle comprend également l'évaluation des principes comptables suivis et des estimations importantes faites par la direction, ainsi qu'une appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

À mon avis, ces états financiers donnent, à tous les égards importants, une image fidèle de la situation financière de l'Agence au 31 mars 2007 ainsi que ses résultats de son exploitation et de ses flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date selon les principes comptables généralement reconnus du Canada.

Pour la vérificatrice générale du Canada,

Michael A. Pickup, CA
directeur principal

Ottawa, Canada
Le 18 mai 2007

Agence de la consommation en matière financière du Canada

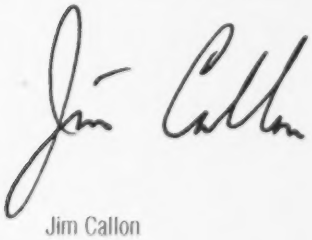
Bilan

31 mars 2007

	Note	2007	2006
ACTIF			
À court terme			
Liquidités disponibles		1 476 015 $	1 557 202 $
Cotisations à recevoir		50 320	61 896
Cotisations constatees		128 244	—
Autres actifs		119 042	136 079
Immobilisations	4	285 163	275 498
TOTAL DE L'ACTIF		**2 058 784 $**	**2 030 675 $**
PASSIF			
À court terme			
Créditeurs et charges à payer		1 797 293 $	974 406 $
Produits reportés		—	847 968
Avantages sociaux futurs	6.b	261 491	208 301
Total du passif		**2 058 784**	**2 030 675**
Avoir du Canada		—	—
TOTAL DU PASSIF ET DE L'AVOIR DU CANADA		**2 058 784 $**	**2 030 675 $**
Engagements	8		

Approuvé par :

Le commissaire par intérim de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada,



Jim Callon

Les notes complémentaires font partie intégrante des présents états financiers.

Agence de la consommation en matière financière du Canada

État des résultats et de l'avoir du Canada

Exercice terminé le 31 mars 2007

	Note	2007	2006
PRODUITS			
Cotisations		8 025 626 $	7 291 054 $
Autres produits		13 618	718
Total des produits		**8 039 244**	**7 291 772**
CHARGES			
Salaires et avantages sociaux		4 142 349	4 060 273
Services professionnels		1 822 356	1 236 837
Frais administratifs et autres		676 507	541 435
Locaux		594 860	671 161
Gestion et technologie de l'information		509 745	516 182
Intérêts		166 329	111 820
Déplacements		127 098	154 064
Total des charges		**8 039 244**	**7 291 772**
Résultats d'exploitation avant les sanctions administratives pécuniaires		—	—
Sanctions administratives pécuniaires	9	101 000	35 000
Sanctions administratives pécuniaires réalisées pour le compte du gouvernement		(101 000)	(35 000)
Résultats d'exploitation nets		—	—
AVOIR DU CANADA AU DÉBUT DE L'EXERCICE		—	—
AVOIR DU CANADA À LA FIN DE L'EXERCICE		— $	— $

Les notes complémentaires font partie intégrante des présents états financiers.

Agence de la consommation en matière financière du Canada

État des flux de trésorerie

Exercice terminé le 31 mars 2007

	Note	2007	2006
FLUX DE TRÉSORERIE LIÉS AUX ACTIVITÉS D'EXPLOITATION			
Encaissements provenant des institutions financières		7 360 815 $	7 912 343 $
Décaissements destinés aux fournisseurs et aux employés		(7 070 188)	(7 881 607)
Intérêts payés		(166 304)	(160 315)
Sanctions administratives pécuniaires non disponibles versées au Trésor	9	(101 000)	(35 000)
Liquidités générées par les (affectées aux) activités d'exploitation		**23 323**	**(164 579)**
ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT			
Acquisition d'immobilisations	4	(104 510)	(25 565)
Liquidités affectées aux activités d'investissement		**(104 510)**	**(25 565)**
ACTIVITÉS DE FINANCEMENT			
Nouveaux emprunts		5 000 000	4 500 000
Remboursements		(5 000 000)	(6 000 000)
Liquidités affectées aux activités de financement		**—**	**(1 500 000)**
DIMINUTION NETTE DES LIQUIDITÉS DISPONIBLES		**(81 187)**	**(1 690 144)**
LIQUIDITÉS DISPONIBLES AU DÉBUT DE L'EXERCICE		**1 557 202**	**3 247 346**
LIQUIDITÉS DISPONIBLES À LA FIN DE L'EXERCICE		**1 476 015 $**	**1 557 202 $**

Les notes complémentaires font partie intégrante des présents états financiers.

Agence de la consommation en matière financière du Canada

Notes afférentes aux états financiers

Exercice terminé le 31 mars 2007

1. Mandat et objectifs

Le 24 octobre 2001, la *Loi sur l'Agence de la consommation en matière financière du Canada* (la *Loi*) est entrée en vigueur, constituant l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (l'ACFC ou l'Agence). L'Agence de la consommation en matière financière du Canada est chargée de renforcer la surveillance des mesures de protection des consommateurs dans le secteur des services financiers sous réglementation fédérale et de diversifier les activités d'éducation des consommateurs. Elle est un organisme du gouvernement du Canada et, à ce titre, elle figure à l'annexe I.1 de la *Loi sur la gestion des finances publiques*.

Le mandat de l'ACFC est énoncé dans la *Loi sur l'Agence de la consommation en matière financière du Canada* et il consiste en ce qui suit :

a) **superviser** les institutions financières pour s'assurer qu'elles se conforment aux dispositions visant les consommateurs qui leur sont applicables;

b) **inciter** les institutions financières à se doter de politiques et de procédures pour mettre en œuvre les dispositions visant les consommateurs qui leur sont applicables;

c) **surveiller** la mise en œuvre des codes de conduite volontaires accessibles au public qui sont adoptés par les institutions financières en vue de protéger les intérêts de leurs clients, et surveiller les engagements publics pris par les institutions financières en vue de protéger les intérêts de leurs clients;

d) **sensibiliser** les consommateurs aux obligations applicables aux institutions financières assujetties aux dispositions visant les consommateurs;

e) **favoriser**, en collaboration avec les ministères, sociétés mandataires ou organismes fédéraux ou provinciaux, les institutions financières et les organisations de consommateurs ou autres, la compréhension des services financiers et des questions qui s'y rapportent.

Le paragraphe 18(3) de la *Loi* prévoit que le secteur finance les coûts de fonctionnement de l'Agence au moyen de cotisations. Les activités de l'ACFC sont en règle générale entièrement financées de cette façon.

Les produits que l'ACFC tire des cotisations sont exigés conformément au *Règlement sur les cotisations des institutions financières (Agence de la consommation en matière financière du Canada)*, qui énonce la méthode servant à déterminer la cotisation de chaque institution.

L'Agence gère ses besoins en fonds de roulement en empruntant des fonds du gouvernement du Canada conformément à l'autorisation donnée au paragraphe 13(1) de la *Loi*.

2. Résumé des principales conventions comptables

a) Présentation

Les présents états financiers ont été préparés conformément aux principes comptables généralement reconnus du Canada.

b) Comptabilisation des produits

L'Agence est tributaire des cotisations des institutions financières pour financer ses coûts de fonctionnement, y compris le coût des avantages sociaux futurs. L'ACFC rapproche ses produits de ses coûts de fonctionnement. Les cotisations qui ont été facturées, et au regard desquelles aucun coût n'a été engagé, sont inscrites au titre des produits reportés sur le bilan.

Les cotisations à verser sont établies chaque année d'après une estimation des coûts de fonctionnement de l'exercice en cours et compte tenu d'un rajustement pour tout écart entre les coûts évalués pour l'exercice précédent et les coûts réels. Le processus de cotisation se déroule avant le 31 décembre de chaque année, conformément au paragraphe 18(1) de la *Loi*. Par conséquent, au 31 mars de chaque année, les montants peuvent avoir été perçus avant l'engagement des coûts ou, autrement, les fonds peuvent être dus à l'Agence pour financer ses coûts de fonctionnement.

c) Avantages sociaux futurs

i) Prestations de retraite

Les employés admissibles de l'ACFC participent au Régime de retraite de la fonction publique, géré par le gouvernement du Canada. Ils peuvent également toucher des prestations de retraite supplémentaires conformément à la *Loi sur les régimes de retraite particuliers*. Les prestations de retraite s'accumulent sur une période maximale de 35 ans, au taux de 2 % par année de service ouvrant droit à pension, multiplié par la moyenne des 5 meilleures années salariales consécutives. Les prestations sont intégrées à celles du Régime de pensions du Canada et du Régime de rentes du Québec, et elles sont indexées à l'inflation.

Tant les employés que l'ACFC cotisent au Régime. La responsabilité de l'ACFC à l'égard du Régime se limite au versement de ses cotisations. Les excédents ou les déficits actuariels sont constatés dans les états financiers du gouvernement du Canada, à titre de parrain du Régime.

ii) Indemnités de départ

Dans le cadre d'un régime d'indemnités de départ, lorsque leur emploi prend fin, les employés ont droit à certaines indemnités conformément à leurs conditions d'emploi. Le coût des indemnités s'accumule au fur et à mesure que les employés rendent les services ouvrant droit aux indemnités de départ. Ces indemnités sont la seule obligation de l'ACFC qui l'amène à effectuer des paiements ultérieurs.

Le coût des indemnités de départ est établi par calcul actuariel le 31 mars de chaque année, à l'aide de la méthode de répartition des indemnités au prorata des services. L'évaluation du passif est fondée sur un taux d'actualisation courant et d'autres hypothèses actuarielles, qui représentent les meilleures estimations à long terme de la direction concernant des facteurs comme les futures augmentations salariales et le taux de démission des employés. L'excédent de tout gain actuariel net (toute perte actuarielle nette) supérieur à 10 % de l'obligation au titre des indemnités est amorti sur la durée moyenne résiduelle d'activité des salariés actifs.

iii) Autres avantages futurs

Le gouvernement fédéral parraine divers autres régimes d'avantages futurs dont les employés actuellement en poste et les anciens employés peuvent bénéficier pendant leur emploi ou après avoir pris leur retraite. Le Régime de soins de santé de la fonction publique et le Régime de services dentaires pour les pensionnés sont les deux grands régimes dont les employés et les retraités de l'ACFC peuvent se prévaloir. Pour ces deux régimes également, la responsabilité de l'ACFC se limite au versement de ses cotisations.

d) Liquidités disponibles

L'Agence de la consommation en matière financière du Canada ne possède pas son propre compte bancaire. Toutes les opérations financières de l'Agence passent par le Trésor, un mécanisme bancaire administré par le receveur général du Canada. Les liquidités disponibles de l'ACFC représentent le montant que l'Agence a le droit de retirer du Trésor sans autre autorisation. Ce montant ne produit pas d'intérêts.

e) Cotisations à recevoir

Les cotisations à recevoir sont inscrites selon les montants devant être réalisés ultérieurement et elles représentent une créance de Sa Majesté.

f) Immobilisations

Toutes les immobilisations sont comptabilisées initialement au coût d'acquisition. L'amortissement des immobilisations est calculé selon la méthode linéaire et étalé sur la durée de vie utile estimative des éléments d'actif, de la façon suivante :

Catégorie d'immobilisations	Période d'amortissement
Mobilier et agencements	7 ans
Améliorations locatives	moindre de la durée de vie utile ou de la durée du bail
Logiciels	5 ans
Matériel de bureau	4 ans
Matériel informatique	3 ans

3. Incertitude relative à la mesure

La préparation des états financiers exige que la direction fasse des estimations et formule des hypothèses ayant une incidence sur les montants de l'actif, du passif, des produits et des charges déclarés dans les états financiers. Au moment de la préparation des états financiers, la direction est d'avis que les estimations et les hypothèses sont raisonnables. Les éléments les plus importants pour lesquels on utilise des estimations et des hypothèses sont les coûts des indemnités, le passif global au titre des indemnités de départ et la durée de vie utile des immobilisations. Les résultats réels pourraient différer largement des estimations.

4. Immobilisations

	Valeurs brutes comptables			Amortissement cumulé			Valeurs comptables nettes	
Catégorie	Solde d'ouverture	Ajouts	Solde de fermeture	Solde d'ouverture	Charge d'amortissement	Solde de fermeture	2007	2006
Mobilier et agencements	487 460 $	45 341 $	532 801 $	264 106 $	69 637 $	333 743 $	199 058 $	223 354 $
Améliorations locatives	382 843	52 717	435 560	382 843	—	382 843	52 717	—
Logiciels	91 075	—	91 075	55 855	17 506	73 361	17 714	35 220
Matériel de bureau	58 928	—	58 928	45 643	5 521	51 164	7 764	13 285
Matériel informatique	13 615	6 452	20 067	9 976	2 181	12 157	7 910	3 639
Total	**1 033 921 $**	**104 510 $**	**1 138 431 $**	**758 423 $**	**94 845 $**	**853 268 $**	**285 163 $**	**275 498 $**

5. Emprunt

L'ACFC finance ses activités courantes au moyen d'avances de fonds provenant du Trésor. Il n'y avait aucune avance de fonds au 31 mars 2007.

6. Avantages sociaux futurs

a) Prestations de retraite

L'ACFC et tous les employés admissibles cotisent au Régime de retraite de la fonction publique. Ce régime prévoit des prestations en fonction du nombre d'années de service et de la rémunération moyenne à la retraite. Les prestations sont pleinement indexées conformément aux augmentations de l'indice des prix à la consommation. Les cotisations patronales estimatives versées durant l'exercice au Régime de retraite de la fonction publique se sont élevées à 401 460 $ (393 058 $ en 2006).

Conformément à la loi en vigueur, les cotisations de l'ACFC au Régime correspondent à 2,14 fois la cotisation des employés pour les salaires inférieurs à 126 500 $ et à 7,0 fois la cotisation des employés pour les salaires excédant 126 500 $.

b) Indemnités de départ

Les données relatives au régime d'indemnités de départ de l'ACFC sont présentées dans le tableau qui suit.

	2007	2006
Obligation au titre des indemnités constituées, début de l'exercice	358 428 $	274 445 $
Coût des services rendus au cours de l'exercice	49 677	39 213
Intérêts débiteurs	15 836	14 984
Indemnités versées	(21 322)	(3 951)
(Gain actuariel) Perte actuarielle	(36 691)	33 737
Obligation au titre des indemnités constituées, fin de l'exercice[1]	365 928	358 428
Perte actuarielle nette non amortie	(104 437)	(150 127)
Passif au titre des indemnités constituées	**261 491 $**	**208 301 $**
Coût des services rendus	49 677 $	39 213 $
Intérêts débiteurs	15 836	14 984
Amortissement des pertes actuarielles nettes[2]	8 999	8 160
Charge nette du régime d'indemnités	**74 512 $**	**62 357 $**

[1] Le coût correspondant aux changements annuels apportés au passif au titre des indemnités constituées est recouvré au moyen des cotisations qui font l'objet de la note 2 afférente aux états financiers. Les montants perçus en vue des indemnités payées sont présentés dans le bilan, au titre des liquidités disponibles.

[2] La période d'amortissement représente la durée moyenne résiduelle d'activité des salariés actifs.

Un taux d'actualisation de 4,25 % (4,25 % en 2006) a été utilisé pour établir l'obligation de l'Agence au titre des prestations constituées. Aux fins de l'évaluation du coût des services rendus au cours de l'exercice et de l'obligation au titre des prestations constituées au 31 mars 2007, la meilleure estimation de la direction à l'égard de l'augmentation générale des salaires est une augmentation économique annuelle de 2,0 % pour l'année du régime 2008 (2,5 % en 2006 pour l'année du régime 2007). Par la suite, on prévoit une augmentation économique annuelle de 2,0 % (2,5 % en 2006). La durée moyenne résiduelle d'activité des salariés actifs couverts par le régime de retraite est de 14 ans (13 ans en 2006).

7. Opérations entre apparentés

L'ACFC est liée par propriété commune à tous les ministères, organismes et sociétés d'État du gouvernement du Canada. L'Agence a conclu des ententes touchant la prestation de services avec plusieurs ministères et une société d'État pour obtenir des services importants dont elle et son personnel ont besoin pour remplir son mandat. À l'heure actuelle, l'ACFC travaille avec les partenaires suivants :

- Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC);
- Société d'assurance-dépôts du Canada (SADC);
- Bureau du surintendant des institutions financières (BSIF).

En outre, l'ACFC effectue des opérations avec d'autres entités du gouvernement dans le cours normal de ses activités et selon les conditions commerciales usuelles qui s'appliquent à tous les particuliers et à toutes les entreprises. Le tableau qui suit résume l'incidence des opérations importantes entre apparentés de l'Agence sur les charges totales de l'exercice et les montants dus à (à recevoir de) ces apparentés, à la fin de l'exercice. Ces opérations sont évaluées d'après la valeur d'échange, c'est-à-dire la contrepartie établie et convenue par les apparentés.

	2007		2006	
Apparentés et nature du service fourni	**Charges**	**Somme à payer (à recevoir)**	**Charges**	**Somme à payer (à recevoir)**
TPSGC				
Locaux	455 581 $	— $	479 479 $	— $
Gestion et technologie de l'information	340 317	85 114	361 307	90 327
Services de traduction	89 474	9 323	109 786	11 820
Autres services	59 967	59 967	—	—
	945 339	154 404	950 572	102 147
Conseil du Trésor				
Avantages sociaux	747 757	3 243	760 856	27 573
SADC — Services professionnels				
Gestion du centre d'appels	399 764	—	448 889	93 205
BSIF — Services professionnels				
Services financiers	121 275	—	115 500	—
Services en ressources humaines	105 489	—	140 883	40 000
Services de vérification interne	85 000	85 000	36 600	—
Services de recherche	20 018	—	18 801	—
	331 782	85 000	311 784	40 000
Ministère des Finances				
Intérêt sur emprunt du Trésor	166 329	—	111 820	—
Total	**2 590 971 $**	**242 647 $**	**2 583 921 $**	**262 925 $**

8. Engagements

Le tableau qui suit fait état des engagements contractuels découlant des ententes de services conclues par l'Agence avec divers ministères et une société d'État pour obtenir des services importants, ainsi que des paiements de location minimaux exigibles d'ici l'échéance du bail contracté par l'Agence pour ses locaux.

Exercice se terminant le 31 mars	**Ententes de services**	**Contrat de location-exploitation**	**Total**
2008	385 702 $	447 593 $	833 295 $
2009	397 606	447 593	845 199
2010	410 107	—	410 107
2011	423 234	—	423 234
2012	437 016	—	437 016
Total	**2 053 665 $**	**895 186 $**	**2 948 851 $**

9. Sanctions administratives pécuniaires

Le commissaire de l'ACFC peut dresser des procès-verbaux de violation et imposer des sanctions administratives lorsqu'il est d'avis qu'il y a eu violation des dispositions visant les consommateurs ou non-respect d'une entente de conformité conclue en vertu d'une loi figurant à l'annexe 1 de la *Loi sur l'Agence de la consommation en matière financière du Canada*. La sanction peut représenter jusqu'à 50 000 $ pour un particulier et 100 000 $ pour une institution.

Les sanctions imposées par l'ACFC ne constituent pas des produits disponibles et doivent être versées au Trésor. Les fonds ne sont pas mis à la disposition de l'ACFC et ne figurent pas dans le solde des liquidités disponibles. En conséquence, les sanctions n'ont aucun effet de réduction sur le montant que l'ACFC impose au secteur pour financer ses coûts de fonctionnement.

L'ACFC a perçu 101 000 $ (35 000 $ en 2006) de sanctions administratives pécuniaires au cours de l'exercice 2006-2007.

Annexes

ANNEXE A

Glossaire

Cadre de conformité

Cadre présentant la façon dont l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) s'y prend pour surveiller la conformité des institutions financières aux dispositions législatives visant les consommateurs et pour suivre de près leur respect des codes de conduite volontaires et des engagements publics.

Code de conduite

Code adopté par une institution financière ou une association du secteur et rendu public (par exemple dans son site Web) pour protéger les intérêts de ses clients ou membres. L'ACFC surveille les institutions financières sous réglementation fédérale pour s'assurer qu'elles respectent leurs codes de conduite volontaires.

Constat de conformité

Après avoir fait enquête sur une plainte, l'ACFC constate que les mesures prises par l'institution financière en cause sont conformes au code de conduite volontaire ou à l'engagement public de l'institution, qui régit de telles mesures.

Constat de non-conformité

À l'issue d'une enquête menée par l'ACFC, il est établi que les mesures prises par une institution financière donnée ne sont pas conformes aux conditions d'un code de conduite volontaire ou d'un engagement public qui lui est applicable.

Constat de non-violation

Après avoir fait enquête sur une plainte, l'ACFC constate que les mesures prises par l'institution financière en cause sont conformes aux obligations liées aux dispositions visant les consommateurs.

Déclaration sur les responsabilités envers la collectivité

Déclaration que chaque institution financière dont les capitaux propres se chiffrent à 1 milliard de dollars ou plus est tenue de publier chaque année en vertu de la loi et dont elle doit remettre une copie au commissaire de l'ACFC. La déclaration fait état de la contribution de l'institution à l'économie et à la société canadiennes.

Disposition visant les consommateurs

Disposition d'une loi ou d'un règlement fédéral définie comme étant une disposition visant les consommateurs en vertu de l'article 2 de la *Loi sur l'Agence de la consommation en matière financière du Canada*. Lorsqu'elle est prescrite par règlement, une infraction à une telle disposition constitue une violation.

Document déposé

Document dont une institution financière sous réglementation fédérale doit déposer copie à l'ACFC aux termes de la législation (*Loi sur les banques, Loi sur les associations coopératives de crédit, Loi sur les sociétés d'assurances* ou *Loi sur les sociétés de fiducie et de prêt*).

Dossier

Dossier ouvert par la Direction de la conformité et de l'application de l'ACFC relativement à une question de conformité, comme l'infraction présumée à une disposition visant les consommateurs, un code de conduite ou un engagement public. La Direction se charge de l'examen et de l'évaluation des circonstances se rapportant à la question de conformité.

Dossier en suspens

Cas de conformité faisant toujours l'objet d'une enquête de l'ACFC au 31 mars de l'année visée par le rapport.

Dossier fermé

Cas de conformité dont le dossier a été fermé entre le 1er avril et le 31 mars de l'année visée par le rapport.

Dossier ouvert

Cas pour lequel un dossier a été ouvert et versé dans le système de suivi de l'ACFC entre le 1er avril et le 31 mars de l'année visée par le rapport.

Engagement public

Engagement adopté par une institution financière et rendu public (par exemple dans son site Web) pour protéger les intérêts de ses clients. L'ACFC surveille les institutions financières sous réglementation fédérale afin de s'assurer qu'elles respectent leurs engagements publics.

Entente de conformité

Entente conclue entre le commissaire et la haute direction d'une institution financière, qui précise les mesures correctrices à prendre pour renforcer la conformité aux dispositions visant les consommateurs et fixe un délai pour la mise en œuvre des mesures.

Examen

Examen mené par l'ACFC, lorsque les circonstances l'exigent, pour convaincre le commissaire qu'une institution financière se conforme aux dispositions visant les consommateurs, ainsi qu'à son code de conduite ou à son engagement public. L'ACFC communique les résultats de ce genre d'examen au ministre des Finances.

Mesures de conformité

Série de mesures que le commissaire peut mettre en œuvre pour promouvoir la conformité aux dispositions visant les consommateurs ou pour assurer la conformité lorsqu'il est établi qu'une institution a violé une disposition visant les consommateurs. Les mesures de conformité sont déterminées en fonction de chaque cas. Elles peuvent inclure des poursuites, amorcées au moyen d'un procès-verbal de violation, et s'accompagner d'une sanction administrative pécuniaire.

Plainte

Mécontentement exprimé par un consommateur, que ce soit verbalement ou par écrit, relativement à un secteur d'activité d'une institution financière.

Plainte signalée par une institution financière

Plainte relative à un code de conduite ou un engagement public ciblé par l'ACFC ou à une disposition visant les consommateurs, qui est reçue ou transmise à l'échelon désigné « à signaler » ou à un échelon supérieur du processus de traitement des plaintes d'une institution financière. Le cadre de conformité de l'ACFC exige que les institutions financières sous réglementation fédérale informent l'Agence de toute plainte à signaler (selon la définition énoncée dans le cadre de conformité).

Procédure de traitement des plaintes

Procédure que les institutions financières sous réglementation fédérale sont tenues de mettre en place, en vertu de la loi, pour traiter les plaintes qui leur sont présentées par des particuliers ayant demandé ou reçu des produits ou des services d'une institution financière au Canada. Les institutions financières doivent remettre une copie de leurs procédures de traitement des plaintes à l'ACFC.

Procès-verbal de violation

Procès-verbal prescrit par la loi et dressé par le commissaire pour informer une institution financière qu'il y a des motifs raisonnables de croire qu'elle a violé une disposition visant les consommateurs. En vertu de la *Loi sur l'Agence de la consommation en matière financière du Canada*, le procès-verbal doit mentionner le nom de l'institution qui a commis la violation, la nature de la violation et le montant proposé de la sanction administrative pécuniaire imposée par l'ACFC. Après avoir dressé un procès-verbal de violation et reçu les observations de l'institution en cause, le commissaire détermine, selon la prépondérance des probabilités, la mesure dans laquelle l'institution financière a commis la violation et, le cas échéant, dresse un avis de décision. L'avis de décision décrit la sanction administrative pécuniaire imposée. Le commissaire peut aussi rendre publique la violation.

Question abordée à l'échelle du secteur

Question de conformité considérée comme une question intéressant l'ensemble du secteur. L'institution convient d'apporter des changements pour renforcer la conformité.

Question abordée dans une entente de conformité

L'institution financière sous réglementation fédérale convient de conclure une entente de conformité sur la question à régler.

Question autre qu'une question de conformité

On peut établir qu'un cas ne se rapporte pas à une question de conformité dans les circonstances suivantes :

- Même si au départ on pensait qu'il s'agissait d'une question de conformité, l'enquête a révélé que le cas ne se rapporte pas à une disposition visant les consommateurs, un code de conduite volontaire ou un engagement public.
- La question date d'avant la création de l'ACFC (le 24 octobre 2001) ou l'entrée en vigueur du *Règlement sur les violations désignées (Agence de la consommation en matière financière du Canada)* (le 28 février 2002).

Question autre qu'une question de fond

Question qui semble être une violation, mais qui consiste en un incident mineur ou isolé, ou n'a que très peu de répercussions sur les consommateurs. Aucune violation n'est versée au dossier de l'institution financière, mais ce genre de question est suivi de près en vue d'établir des tendances.

Retrait

Retrait d'un cas parce que le consommateur ayant déposé la plainte l'a retirée ou n'a pas donné suite aux tentatives de l'ACFC visant à communiquer avec lui pour recueillir les faits nécessaires à la poursuite de l'enquête.

Sanction administrative pécuniaire

Sanction pécuniaire que le commissaire peut imposer après avoir établi qu'une violation a été commise. Le montant de la sanction peut atteindre 50 000 $ pour un particulier et 100 000 $ pour une institution. Le montant est déterminé en fonction de trois critères : la nature de l'intention ou de la négligence de l'auteur; la gravité du tort causé; et les antécédents de l'auteur.

Ventes liées avec coercition

Pratique soumettant un particulier à des mesures coercitives ou à des pressions injustifiées pour l'obliger à acquérir un produit ou un service auprès d'une personne, d'une banque ou d'une société affiliée afin d'obtenir un autre produit ou service de cette même source.

Violation

Contravention à une disposition visant les consommateurs définie au sens du *Règlement sur les violations désignées (Agence de la consommation en matière financière du Canada).*

ANNEXE B
Dispositions et règlements visant les consommateurs

La *Loi sur l'Agence de la consommation en matière financière du Canada* prescrit les dispositions visant les consommateurs des lois suivantes :

- *Loi sur les banques;*
- *Loi sur les sociétés d'assurances;*
- *Loi sur les sociétés de fiducie et de prêt;*
- *Loi sur les associations coopératives de crédit.*

Le tableau suivant résume les dispositions législatives visant les consommateurs qui sont surveillées par l'Agence. Il indique aussi quels types d'institutions financières sous réglementation fédérale sont assujettis à chaque disposition.

Dispositions visant les consommateurs surveillées par l'ACFC, et les institutions qui y sont assujetties

Type de disposition visant les consommateurs	Banques	Sociétés de fiducie et de prêt	Sociétés d'assurances	Associations de détail
Obligation de divulguer les intérêts et les frais applicables aux comptes de dépôt	X	X		X
Obligation de divulguer le coût d'emprunt	X	X	X	X
Obligation de se doter de procédures visant à protéger l'information concernant les clients (aucun règlement en vigueur)	X	X	X	X
Obligation d'ouvrir des comptes de dépôt de détail	X			
Obligation d'aviser les consommateurs que les dépôts ne sont pas assurés lorsque la banque n'est pas membre de la SADC	X			
Obligation d'offrir un compte standard à frais modiques (pas en vigueur) *N.B. Au lieu d'adopter un règlement pour officialiser cette disposition, huit institutions financières se sont engagées de leur plein gré à offrir un compte à frais modiques en respectant les lignes directrices établies par le gouvernement.*	X			
Droit du consommateur de fermer, sans frais, un compte de dépôt de détail ouvert par téléphone, 14 jours après l'ouverture du compte	X	X		X
Interdiction d'imposer des frais pour l'encaissement des chèques du gouvernement du Canada	X	X		X
Obligation des institutions d'encaisser les chèques du gouvernement de Canada d'un montant maximal de 1 500 $, comme le prescrit la réglementation	X			
Obligation des institutions de donner un préavis avant de fermer une succursale de détail	X	X		X
Obligation de chaque institution dont les capitaux propres se chiffrent à 1 milliard de dollars ou plus de déposer une déclaration sur les responsabilités envers la collectivité	X	X	X	
Obligation des institutions de se doter de procédures de traitement des plaintes et d'en déposer une copie à l'ACFC	X	X	X	X

Dispositions visant les consommateurs surveillées par l'ACFC, et les institutions qui y sont assujetties (suite)

Type de disposition visant les consommateurs	Banques	Sociétés de fiducie et de prêt	Sociétés d'assurances	Associations de détail
Obligation des institutions d'adhérer à un organisme distinct de règlement des plaintes		X	X	X
Restriction imposée aux institutions à propos des ventes liées avec coercition	X			
Obligation des institutions de fournir de l'information aux consommateurs, conformément à la réglementation (par exemple la réglementation sur les dépôts indiciels et les politiques concernant la retenue sur les chèques)	X	X	X	X
Droit du consommateur de rembourser les prêts par anticipation	X	X	X	X
Obligation des institutions d'informer les consommateurs au sujet de l'ACFC lorsqu'ils ont des plaintes concernant la conformité aux dispositions visant les consommateurs	X	X	X	X
Questions connexes	**Banques**	**Sociétés de fiducie et de prêt**	**Sociétés d'assurances**	**Associations de détail**
Obligation de l'ACFC de surveiller les codes de conduite et les engagements publics du secteur (par exemple les codes relatifs aux cartes de débit ou aux petites et moyennes entreprises)	X	X	X	X
Obligation de l'ACFC de rendre compte globalement, chaque année, du nombre de plaintes portées à son attention et de leur nature	X	X	X	X
Obligation des institutions de fournir de l'information au commissaire, au besoin	X	X	X	X
Obligation de mener, chaque année, un examen de conformité et d'établir un rapport	X	X	X	X
Capacité à conclure des ententes de conformité	X	X	X	X
Obligation de verser des cotisations pour financer les activités de l'ACFC	X	X	X	X
Capacité à désigner les contraventions pouvant donner lieu à des sanctions administratives	X	X	X	X

État des règlements liés aux dispositions visant les consommateurs et des règlements connexes

au 31 mars 2007

Titre des règlements	État	N° de référence
Règlement sur l'accès aux services bancaires de base	en vigueur	DORS/2003-184
Règlement sur la communication de la politique de retenue de chèques (banques)	en vigueur	DORS/2002-39
Règlement sur les renseignements relatifs aux réclamations (banques étrangères autorisées)	en vigueur	DORS/2001-370
Règlement sur les renseignements relatifs aux réclamations (banques)	en vigueur	DORS/2001-371
Règlement sur les renseignements relatifs aux réclamations (sociétés d'assurances canadiennes)	en vigueur	DORS/2001-373
Règlement sur les renseignements relatifs aux réclamations (sociétés d'assurances étrangères)	en vigueur	DORS/2001-372

Titre des règlements	État	N° de référence
Règlement sur les renseignements relatifs aux réclamations (associations de détail)	en vigueur	DORS/2001-374
Règlement sur les renseignements relatifs aux réclamations (sociétés de fiducie et de prêt)	en vigueur	DORS/2001-375
Règlement sur le coût d'emprunt (banques étrangères autorisées)	en vigueur	DORS/2002-262
Règlement sur le coût d'emprunt (banques)	en vigueur	DORS/2001-101
Règlement sur le coût d'emprunt (sociétés d'assurances canadiennes)	en vigueur	DORS/2001-102
Règlement sur le coût d'emprunt (sociétés d'assurances étrangères)	en vigueur	DORS/2001-103
Règlement sur le coût d'emprunt (associations de détail)	en vigueur	DORS/2002-263
Règlement sur le coût d'emprunt (sociétés de fiducie et de prêt)	en vigueur	DORS/2001-104
Règlement sur la communication des frais (banques étrangères autorisées)	en vigueur	DORS/99-278
Règlement sur la communication des frais (banques)	en vigueur	DORS/92-324
Règlement sur la communication des frais (associations de détail)	en vigueur	DORS/2003-297
Règlement sur la communication de l'intérêt (banques étrangères autorisées)	en vigueur	DORS/1999-272, modifié par DORS/2001-468
Règlement sur la communication de l'intérêt (banques)	en vigueur	DORS/1992-321, modifié par DORS/2001-469
Règlement sur la communication de l'intérêt (associations de détail)	en vigueur	DORS/2003-298
Règlement sur la communication de l'intérêt (sociétés de fiducie et de prêt)	en vigueur	DORS/1992-322, modifié par DORS/2001-470
Règlement sur la communication en cas de demande téléphonique d'ouverture de compte (banques étrangères autorisées)	en vigueur	DORS/2001-471
Règlement sur la communication en cas de demande téléphonique d'ouverture de compte (banques)	en vigueur	DORS/2001-472
Règlement sur la communication en cas de demande téléphonique d'ouverture de compte (associations de détail)	en vigueur	DORS/2003-299
Règlement sur la communication en cas de demande téléphonique d'ouverture de compte (sociétés de fiducie et de prêt)	en vigueur	DORS/2001-473
Règlement sur les cotisations des institutions financières (Agence de la consommation en matière financière du Canada)	en vigueur	DORS/2001-474
Règlement sur les violations désignées (Agence de la consommation en matière financière du Canada)	en vigueur	DORS/2002-101
Règlement sur la communication de l'intérêt sur les dépôts indiciels	en vigueur	DORS/2002-102
Règlement sur les préavis de fermeture de succursales (banques)	en vigueur	DORS/2002-104, modifié par DORS/2003-70
Règlement sur les préavis de fermeture de succursales (associations coopératives de crédit)	en vigueur	DORS/2002-105, modifié par DORS/2003-70
Règlement sur les préavis de fermeture de succursales (sociétés de fiducie et de prêt)	en vigueur	DORS/2002-106, modifié par DORS/2003-70
Règlement sur les avis relatifs aux dépôts non assurés	en vigueur	DORS/99-388, modifié par DORS/2002-338
Règlement sur la déclaration annuelle (banques, sociétés d'assurances, sociétés de fiducie et de prêt)	en vigueur	DORS/2002-133

ANNEXE C
Principaux codes de conduite et engagements publics sous la surveillance de l'ACFC

Codes de conduite

Code de conduite de l'Association des banquiers canadiens (ABC) pour les activités d'assurance autorisées
Ce code présente les normes adoptées par les banques à l'intention des employés des succursales, qui sont chargés d'offrir de l'assurance crédit, voyage et accident personnel. Il traite de la formation, des renseignements à fournir, des pratiques de promotion, de la protection de la vie privée des clients et des recours qui sont à la disposition de ceux-ci.

Codes de conduite sur les relations des banques avec les petites et moyennes entreprises
Chaque banque élabore et applique son propre code aux relations d'affaires qu'elle entretient avec les petites et moyennes entreprises (PME) clientes. Tous les codes comprennent les éléments clés du modèle de code de conduite de l'ABC, dans lequel sont énoncées les normes minimales à respecter pour les banques qui traitent avec les PME.

Code de pratique canadien des services de cartes de débit (code relatif aux cartes de débit)
Ce code décrit les pratiques du secteur et les responsabilités des consommateurs et du secteur. Il a pour objectif de protéger les consommateurs canadiens qui utilisent les services de cartes de débit.

Principes régissant la protection des consommateurs dans le commerce électronique : le cadre canadien
Ces principes visent à guider les entreprises, les consommateurs et les gouvernements du Canada appelés à élaborer un cadre de protection des consommateurs dans le contexte du commerce électronique sur réseaux ouverts, dont Internet.

Engagements publics

Cartes de crédit
Plusieurs institutions financières se sont officiellement engagées à protéger les consommateurs contre l'utilisation non autorisée des cartes de crédit. Ces engagements traitent de la responsabilité des consommateurs en ce qui concerne les opérations frauduleuses.

Comptes à frais modiques
En février 2001, huit institutions financières canadiennes se sont engagées à offrir des comptes qui respectent les lignes directrices établies par le gouvernement fédéral pour faire en sorte que les Canadiens aient accès à des services bancaires abordables.

Documents hypothécaires rédigés en langage simple
Ces documents reflètent l'engagement des banques à accroître la clarté des documents hypothécaires résidentiels.

Engagement relatif au droit d'annuler l'achat d'un contrat de dépôt indiciel effectué par téléphone
Dans l'intérêt des consommateurs ayant acheté un contrat de dépôt indiciel par téléphone sans avoir reçu le document d'information réglementaire avant l'achat, sept institutions financières canadiennes se sont engagées à leur permettre d'annuler l'achat dans les 48 heures suivant la réception réelle ou présumée du document, selon la première occurrence.

Engagement relatif aux services non sollicités
Six institutions financières canadiennes se sont engagées à mettre en œuvre des procédures conçues pour protéger les consommateurs lorsque des services non sollicités leur sont offerts.

Lignes directrices applicables au transfert des régimes enregistrés
Il s'agit d'un engagement à respecter les modalités fixées à l'égard du temps maximal que les banques peuvent prendre pour assurer le transfert des régimes enregistrés comportant des instruments de dépôt.

Paiements en ligne
Il s'agit des engagements portant sur l'application des principes et des dispositions du Code de pratique canadien des services de cartes de débit en ce qui concerne les paiements en ligne imputés sur les comptes de dépôt des consommateurs. Ces engagements précisent les responsabilités des consommateurs et du secteur quant à l'utilisation des systèmes de paiement en ligne au Canada.